



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA

Centro de Ciências da Educação

**CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA**



THAYSE GOMES

**Uma análise do serviço de disponibilização de documentos
eletronicamente em um arquivo empresarial**

Florianópolis, 2014.

THAYSE GOMES

**Uma análise do serviço de disponibilização de documentos
eletronicamente em um arquivo empresarial**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Orientação de: Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados.

Florianópolis, 2014.

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Gomes, Thayse

Uma análise do serviço de disponibilização de documentos eletronicamente em um arquivo empresarial / Thayse Gomes ; orientador, Gregório Varvakis - Florianópolis, SC, 2014. 69 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Graduação em Biblioteconomia.

Inclui referências

1. Biblioteconomia. 2. Arquivo. 3. Gerenciamento eletrônico de documentos. I. Varvakis, Gregório. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Biblioteconomia. III. Título.

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

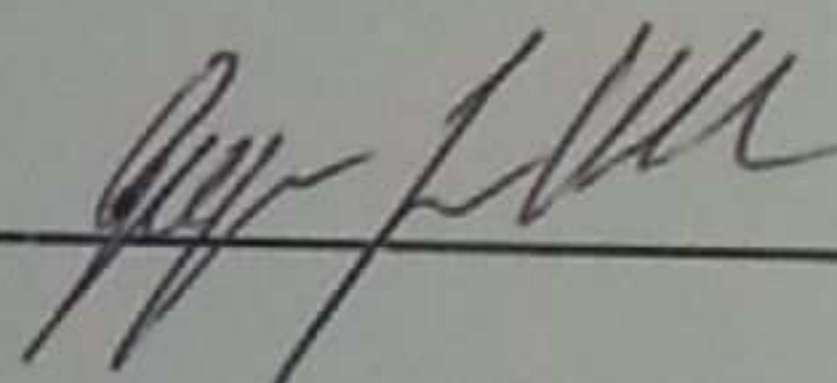
- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

Acadêmico: Thayse Gomes

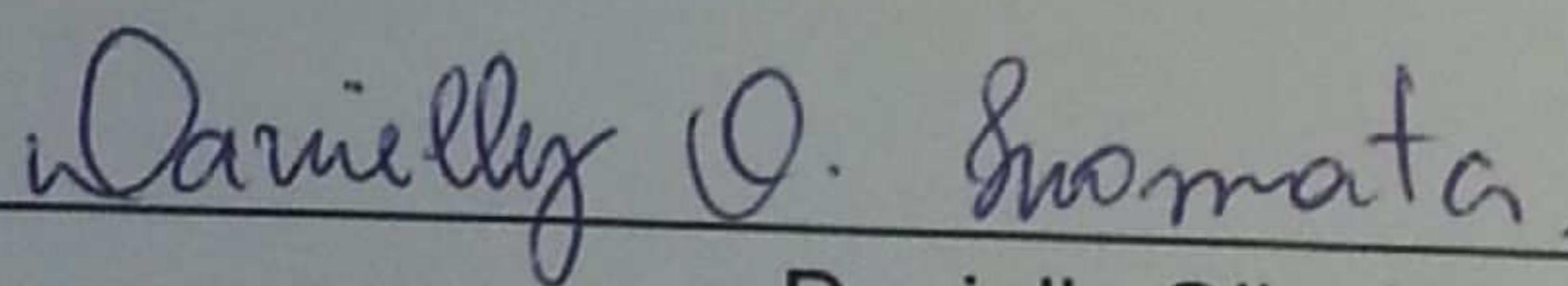
Título: Uma análise do serviço de disponibilização de documentos eletronicamente em um arquivo empresarial.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com nota 8,0.

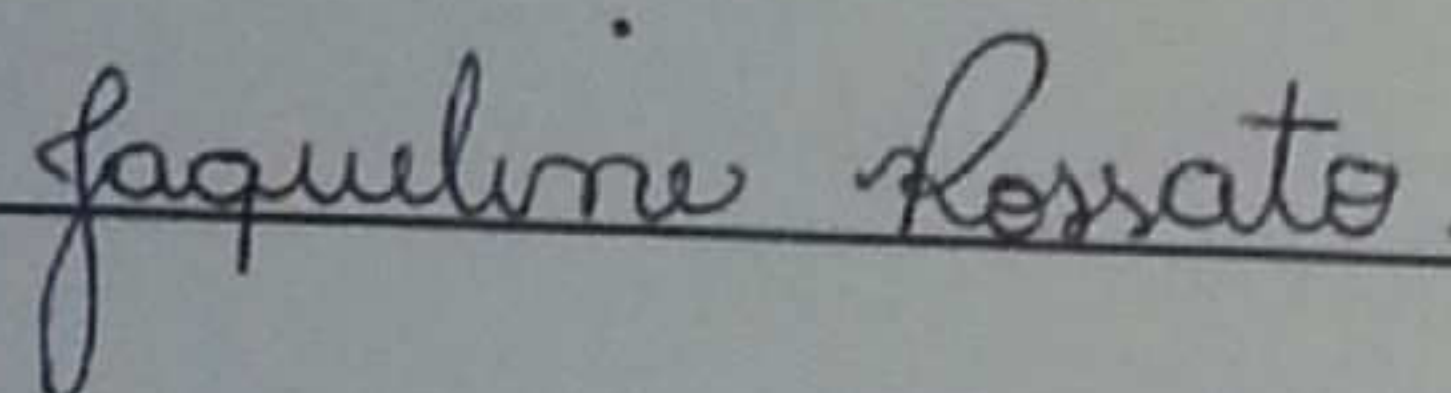
Florianópolis, 24 de fevereiro de 2014.



Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados, UFSC.
Professor Orientador



Danielly Oliveira Inomata, UFSC.
Membro da Banca Examinadora



Jaqueline Rossato, UFSC.
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus pela vida.

À minha mãe e ao pai pelo amor, carinho, dedicação, apoio e principalmente pela educação.

A minha irmã Elisa, pela amizade, pelo amor, pelo cuidado que sempre teve comigo, por me ensinar a gostar dos livros e por ser um grande exemplo para mim.

A minha irmã Talita, pelo amor, pela amizade e por estar sempre perto.

À minha família, avós, tios, tias, primos, pelo apoio e pelo amor.

Ao meu Orientador, professor Gregório Varvakis, pela orientação, pela sabedoria e pelo “paternalismo”.

A Danielly Inomata pelo grande auxílio na orientação do meu trabalho.

Aos meus professores da graduação, em especial as professoras Araci e Estera.

As minhas colegas de sala: Vanessa, Tatiane, Viviane Lopes, Camilla, Késia.

Aos meus colegas de graduação, pelas conversas, pelas festas, happy hours, eventos e pela amizade.

Ao Vinicius, pela amizade de anos, pelas conversas, pelas festas, pelas “furadas”, “programas de índio”, pelos presentes, pelos apelidos, por me ouvir quando eu preciso, por me fazer rir e por estar sempre por perto.

A Ingrid, que nesses quatro anos se tornou uma amiga muito querida, pelas conversas, pelas festas, pelas séries, pelos filmes, pelo sushi, pelos mangás, pelos presentes, pelas parcerias.

À Juliana Ventura, pela amizade, pelos ensinamentos, pelas conversas, pelos almoços.

Aos meus colegas do estágio no DEINFRA, Beatriz, Oswaldo e Mário, pelos conhecimentos passados, pela ajuda e pela amizade.

À CSC Energia pela oportunidade de estágio e pela realização deste trabalho.

Por fim, agradeço a todos aqueles que de alguma maneira contribuíram para que eu conseguisse concluir esta etapa. Muito obrigada!

GOMES, Thayse. **Uma análise do serviço de disponibilização de documentos eletronicamente em um arquivo empresarial**. Florianópolis, 69 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

Resumo

A informação tem importância estratégica para as organizações, portanto os arquivos, como prestadores de serviços informacionais, devem prezar pela qualidade da informação fornecida. O objetivo deste trabalho é analisar as falhas no processo de gerenciamento eletrônico de documentos, que impactam na qualidade do serviço, em um arquivo empresarial. Para isso identificou-se os serviços do arquivo, bem como o mapeamento dos processos, definiu-se os indicadores de qualidade dos serviços do arquivo, avaliou-se o arquivo e os seus serviços e sugeriram-se melhorias aos serviços. Como metodologia, utilizou-se uma entrevista semiestruturada para a coleta de dados, bem como a observação da Unidade de Informação. A partir da investigação constatou-se que os principais problemas do arquivo estão centrados na gestão de documentos, recursos humanos e controle de processos. Sugere-se para trabalhos futuros uma avaliação da qualidade com os usuários do arquivo.

Palavras-chaves: Arquivo. Serviços. Qualidade. Gerenciamento eletrônico de documentos.

GOMES, Thayse. **Uma análise do serviço de disponibilização de documentos eletronicamente em um arquivo empresarial**. Florianópolis, 69 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

ABSTRACT

The information is of strategic importance for organizations, so the archives, as providers of information services, should appreciate the quality of the information provided. The objective of this work is to analyze the flaws in the electronic document management process that impact the quality of service in an enterprise archive. For this identified himself the services Archive, as well as process mapping, set the indicators quality of service archival evaluated the archive and their services and have been suggested improvements to services. The methodology used a semistructured interview to collect data as well as the observation of the Information Unit. From the research it was found that the main problems are centered in Archive document management, human resources and process control. It is suggested for future studies evaluating the quality with the users Archive.

Key words: Archive. Services. Quality. Electronic document management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Relacionamento entre princípios de gestão da qualidade	32
Figura 2: Modelo para analisar falhas na qualidade em serviços	36
Figura 3: Etapas da pesquisa	39
Figura 4: Fluxograma do arquivo físico	46
Figura 5: Fluxograma do gerenciamento eletrônico de documentos	47

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Ciclo de vida dos documentos	19
Quadro 2: Indicadores para a avaliação dos serviços em sistemas de arquivos	41
Quadro 3: Legenda da representação dos dados	50
Quadro 4: Matriz – Avaliação de processos	51

LISTA DE SIGLAS

CSC	Central de serviços compartilhados
GED	Gerenciamento eletrônico de documentos
ISDF	International Standard for Describing Functions

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	JUSTIFICATIVA	15
1.2	OBJETIVOS.....	17
1.2.1	Objetivo Geral	17
1.2.2	Objetivos Específicos	17
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1	ARQUIVO	18
2.2	FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS	22
2.2.1	Produção	23
2.2.2	Aquisição	24
2.2.3	Classificação	24
2.2.4	Descrição	25
2.2.5	Difusão	26
2.2.6	Avaliação	27
2.2.7	Conservação	27
2.3	GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS	29
2.4	SERVIÇOS	30
2.5	QUALIDADE	32
2.5.1	Avaliação da qualidade	33
2.5.2	A qualidade em serviços	36
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	41
3.1	A PESQUISA	42
3.2	COLETA DE DADOS	44
3.3	ANÁLISE	44
3.4	O UNIVERSO DA PESQUISA E SUA CARACTERIZAÇÃO	45
4	ANÁLISE	47
4.1	IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E MAPEAMENTO DOS PROCESSOS	47
4.2	APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO	50
4.3	AVALIAÇÃO DE PROCESSOS	52
4.3.1	Sub-processo: Acesso	53

4.3.2	Sub-processo: Tratamento da informação	54
4.3.3	Sub-processo: Arquivamento	55
4.4	SUGESTÕES DE MELHORIAS	57
4.4.1	Sub-processo: Acesso	57
4.4.2	Sub-processo: Tratamento da informação	57
4.4.3	Sub-processo: Arquivamento	58
4.4.4	Sugestões de melhorias para o arquivo	59
4.5	CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RESULTADOS	59
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
	REFERÊNCIAS	64
	APÊNDICE A - Questionário para avaliação da qualidade no serviço de arquivo.....	67

1 INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias, o aumento da quantidade de produtos disponíveis e o amplo acesso a informação, tornaram os consumidores mais exigentes e os mercados mais competitivos. “A informação e o conhecimento passaram a se constituir nos recursos básicos do crescimento econômico, em lugar dos tradicionais insumos energéticos e materiais”. (LASTRES, 1999, p. 74). Portanto, as empresas que conseguem se destacar no mercado, são as que tendem a tirar maior proveito da gama de informações que tem a sua disposição.

A relevância da informação “leva-nos a considerar ser cada dia mais importante o papel dos sistemas de informação, bem como os serviços, produtos e fontes informacionais para as empresas” (OLIVEIRA, 2004, p.20). Em uma organização, a sua maior fonte de informação são os seus documentos, pois neles está contida uma série de dados referentes ao seu negócio. Portanto, é importante que os documentos estejam bem organizados, guardados em local apropriado e seja fácil encontrar as informações contidas neles. Para isso a empresa deve possuir uma “instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 27). Ou seja, a empresa precisa de um arquivo para o gerenciamento de seus documentos.

Visando o fácil acesso a informação, os arquivos contam com sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos.

Um sistema de GED consiste em capturar documentos transformando-os em formatos digitais, arquivando de maneira conveniente, com alto grau de compactação, e gerando índices eficazes para uma pesquisa. Organiza e controla as informações eletrônicas ou em papel. (FANTINI, 2001, p. 30).

Esta tecnologia tem se mostrado imprescindível para as atividades das organizações, pois permite que os usuários consultem os documentos em seu próprio computador, poupando o tempo de recorrer ao documento em meio físico. Além de tornar o trabalho mais dinâmico, o GED, contribui para a preservação e a conservação dos documentos físicos.

O uso de informações tem importância estratégica para as organizações. Segundo Belotto (2008) a atuação do arquivista pode influir muito na tomada de decisões dos executivos, a informação fornecida é utilizada na elaboração das estratégias da organização.

Dessa forma, o arquivo exerce um papel significativo nas atividades da empresa. Um arquivo é mais do que um setor da empresa, ele antes de tudo é um prestador interno de serviços de informação. Portanto, precisa fornecê-las com rapidez e qualidade para os seus clientes.

1.1 JUSTIFICATIVA

Dentro de uma organização, seja ela pública ou privada, o arquivo atua como entidade prestadora de serviços informacionais. Ele existe para guardar os documentos e tornar disponíveis as informações contidas neles. Isto é, o arquivo oferece suporte documental às atividades da organização e também serve como base histórica.

Para afirmar sua importância como prestador de serviços, o arquivo precisa agregar valor aos seus serviços, sendo uma fonte de informação confiável e de qualidade. Brandão (2011, p. 29) complementa que “esses serviços precisam seguir critérios de aplicação arquivísticos e padrões de qualidade que designem eficiência e eficácia para o acesso a informação, tornando-a satisfatória para utilização”. Portanto, os serviços do arquivo precisam estar em consonância com os preceitos arquivísticos e adotar um padrão de qualidade.

Segundo Paladini (2009, p. 35), a qualidade “nunca é definida em termos absolutos, mas em termos relativos. Em qualquer tempo há um referencial a considerar para definir a qualidade”. Entende-se então, que a definição de qualidade não é uma constante, mas sim, algo que muda com facilidade e se adapta ao contexto. Sendo assim, obter e manter a qualidade são esforços contínuos de uma organização e de todos que fazem parte dela. Giansesi e Corrêa (1994, p. 197) pontuam que “o processo de garantir a qualidade dos

serviços (e ter certeza que esta melhore continuamente de modo a manter uma distância segura da concorrência) deve ser gerenciado cuidadosamente”.

Para manter a qualidade dos serviços, o arquivo precisa incorporar a sua rotina técnicas de gestão da qualidade. Conforme Brandão (2011, p. 31) “a gestão da qualidade caracteriza-se como a implementação de processos que primam a qualidade para nortear os procedimentos de produção e comercialização de produtos e serviços”. Esses processos visam a qualidade desde a produção até a entrega do produto final ao consumidor.

A gestão da qualidade, segundo Carpinetti (2010), é baseada em três premissas, que são: planejamento, controle e melhoramento. O planejamento da qualidade identifica as necessidades dos clientes e desenvolve os produtos para atender essas necessidades, e também estabelece os objetivos a serem seguidos. O controle serve para garantir que os processos serão seguidos tal qual foi planejado, para atingir os objetivos estabelecidos. E o melhoramento é a criação de mudanças positivas para obter níveis elevados de desempenho.

Paladini (2011, p. 2) conclui que:

Tão importante quanto produzir qualidade é gerar meios corretos para avalia-la. Assim, se considerarmos que produzir qualidade é uma ação crítica para a sobrevivência das organizações, avaliar a qualidade também o é.

Dessa forma, entende-se que tanto a produção quanto a avaliação da qualidade são elementos essenciais para um produto ou serviço. Portanto, são atividades que devem fazer parte da cultura da organização. No caso do arquivo, apesar de pertencer à empresa, ele presta serviços a ela. Então ele precisa trazer para a sua rotina a questão da qualidade.

Partindo desse pressuposto, este trabalho visa descobrir quais são as falhas que impactam na qualidade do serviço de gerenciamento eletrônico de documentos de um arquivo empresarial.

1.2 OBJETIVOS

Visando responder ao questionamento proposto nesta investigação, foi estabelecido um objetivo geral e objetivos específicos, que serão descritos a seguir.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar as falhas no processo de gerenciamento eletrônico de documentos, que impactam na qualidade do serviço, em um arquivo empresarial.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar os serviços do arquivo e mapear os processos.
- Definir indicadores de qualidade dos serviços de arquivo.
- Avaliar o arquivo e seus serviços.
- Sugerir melhorias aos serviços.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho é composto de seis capítulos, os quais são apresentados da seguinte maneira:

O Capítulo 1 se refere à introdução, onde é apresentada a temática do estudo, a justificativa, bem como o objetivo geral e objetivos específicos. O Capítulo 2 se refere à fundamentação teórica, que aborda as temáticas: o arquivo, os serviços, a qualidade e a qualidade em serviços. O Capítulo 3 discorre sobre a metodologia utilizada. No Capítulo 4 são apresentados os dados coletados, a análise dos mesmos, as sugestões de melhorias e uma consideração sobre os resultados. No capítulo 5 são feitas as considerações finais. E por fim têm-se as referências utilizadas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta os conceitos que foram utilizados como base teórica para a fundamentação deste trabalho. Primeiramente será apresentado o conceito de arquivo, bem como as funções arquivísticas. Em seguida tem-se a definição de serviços, definições de qualidade, a qualidade em serviços e a avaliação da qualidade.

2.1 ARQUIVO

O hábito de guardar e conservar documentos considerados de valor existe há muitos anos. “Nos séculos V e IV a.C. os atenienses guardavam seus documentos de valor no templo da mãe dos deuses, isto é, no Metroon, junto à corte de justiça na praça pública em Atenas” (SCHELLENBERG, 2006, p. 25). Desde o surgimento das primeiras sociedades, já se tinha a noção da importância dos documentos como fonte de conhecimento. Portanto, havia a necessidade de guardar os documentos considerados importantes. A partir dessa necessidade de preservação, foram criados locais destinados à guarda dos documentos. Estes lugares receberam o nome de arquivos.

O conceito de arquivo, assim como tantos outros, sofreu modificações ao longo do tempo. Primeiramente ele se tratava apenas do local de guarda, no entanto o conceito se tornou mais amplo e passou a se referir ao material existente no arquivo, os documentos. Para melhor compreensão do termo, buscou-se o seu significado em obras da literatura especializada.

Para Machado e Camargo (2000, p. 13) arquivo é “o conjunto de documentos naturalmente acumulados por pessoas ou instituições, em razão das atividades que desenvolvem ao longo de sua existência ou funcionamento”.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística afirma que arquivos são:

1 Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no

desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte. [...]

2 Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 27)

Segundo Rodrigues (2006, p. 105) arquivo “é um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família”.

Para Schellenberg (2006, p. 41) arquivo significa:

Os documentos de qualquer instituição pública ou privada que hajam sido considerados de valor, merecendo preservação permanente para fins de referência e de pesquisa e que hajam sido depositados ou selecionados para depósito, num arquivo de custódia permanente.

Portanto, o conceito de arquivo se refere ao conjunto de documentos, propriamente ditos, acumulados em razão de atividades administrativas, bem como ao local destinado a guarda e conservação dos mesmos. Entretanto, independente de haver ou não um lugar específico para armazená-los, o conjunto de documentos já é considerado um arquivo. Mas, a existência de uma instituição arquivística sempre irá depender da acumulação dos documentos para existir. No caso deste trabalho será considerado o termo arquivo para designar a instituição e para os documentos, será usado o termo documento de arquivo.

Arquivos existem para servir a uma administração. A sua criação e o seu destino dependem de uma entidade mantenedora. Segundo Paes (2004), de acordo com as características das organizações, os arquivos por elas produzidos podem ser: públicos, institucionais, comerciais e familiares ou pessoais. Além da entidade mantenedora, os arquivos podem ser classificados conforme o estágio de sua evolução, a extensão de sua atuação ou a natureza de seus documentos. Essas outras classificações ficam a cargo da entidade mantenedora, que optará pela que melhor atenda as suas necessidades de organização.

Um arquivo é uma Unidade de Informação que tem como sua principal finalidade servir a administração da instituição a qual pertence, e como função disponibilizar as informações que armazena. O que difere os arquivos de outras Unidades de Informação são três características básicas, a saber:

1 Exclusividade de criação e recepção por uma repartição, firma ou instituição: não se considera arquivo uma coleção de manuscritos históricos, reunidos por uma pessoa. 2. Origem no curso de suas atividades. Os documentos devem servir de prova de transações realizadas. 3. Caráter orgânico que liga o documento aos outros do mesmo conjunto. Um documento, destacado de seu conjunto, do todo a que pertence, significa muito menos do que quando em conjunto. (PAES, 2004, p. 20).

Assim como os arquivos, existem outras instituições que são responsáveis por armazenar, conservar e disponibilizar informações e conhecimento, que são as bibliotecas e os museus, por exemplo. O que difere os arquivos dessas outras instituições é o fato de que os seus objetos de guarda, os documentos de arquivo, são exclusivamente criados, são únicos, dependem um contexto para fazerem sentido e ainda por cima tem um tempo determinado de vida. Portanto, não é qualquer documento que irá compor o acervo de um arquivo. São considerados documentos de arquivo:

Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independentemente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, sua política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos. (SCHELLENBERG, 2006, p. 41).

Para serem considerados como documentos de arquivo, os documentos estes precisam ter sido produzidos ou acumulados em decorrência de atividades administrativas e ainda possuírem algum tipo de valor para que se justifique a sua guarda. Não importa qual é o suporte em se apresentem os documentos. O documento só precisa ser guardado se existir uma razão que o justifique.

Embora haja um motivo para armazenar um documento, isto não significa que este ficará guardado para sempre. Os documentos de arquivo possuem um ciclo de vida útil. Conforme “a frequência e a finalidade com que

são utilizados, os documentos de arquivo podem ser considerados de primeira, segunda ou terceira idade”. (MACHADO; CAMARGO, 2000, p. 21). O Quadro 1 descreve as três fases da vida dos documentos, também chamada de teoria das três idades. Veja:

Quadro 1: Ciclo de vida dos documentos

1ª. Idade – Arquivo corrente	- Documentos vigentes, frequentemente consultados.
2ª. Idade – Arquivo intermediário	- Final de vigência, documentos que aguardam prazos longos de prescrição ou precaução; - Raramente consultados; - Aguardam a destinação final: eliminação ou guarda;
3ª. Idade – Arquivo permanente	- Documentos que perderam a vigência administrativa, porém são providos de valor secundário ou histórico-cultural.

Fonte: Bernardes (1998, p. 12).

A primeira idade, também chamada de arquivo corrente, se refere aos documentos novos. São frequentemente consultados, pois estão diretamente ligados a atividade que os criou. Portanto, devem estar mais próximos dos órgãos a que servem.

Na fase intermediária constam os documentos que estão no fim de sua vigência e já foram avaliados quanto ao seu destino final. Eles são raramente consultados e ficam aguardando o cumprimento dos prazos para armazenamento permanente ou a sua eliminação.

No arquivo permanente ficam os documentos que não tem mais vigência administrativa, mas que possuem um valor histórico-cultural. Portanto, precisam ser preservados. Este material fica armazenado definitivamente ou

por muito tempo e é pouco consultado. Esta documentação exige uma atenção especial no que tange as medidas de conservação e/ ou preservação.

A manipulação dos documentos de arquivo é um processo chamado gestão dos documentos. A gestão de documentos é definida pela Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados como o:

Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes a produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. (LEI FEDERAL n. 8159, de 08-01-1991).

Para Bernardes (1998, p. 11) a gestão de documentos é o:

Conjunto de medidas e rotinas que garante o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade desde sua produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente), com vistas à racionalização e eficiência administrativas, bem como à preservação do patrimônio documental de interesse histórico-cultural.

A gestão de documentos compreende um conjunto de atividades que trata dos documentos de arquivo em todas as fases de seu ciclo de vida. Ela visa a organização e a destinação dos documentos de arquivo. Dessa forma, seus processos precisam ser bem claros e organizados, pois, é a gestão de documentos que garante um funcionamento eficiente do arquivo. Uma adequada organização dos documentos de arquivo facilita a recuperação da informação, bem como a sua preservação e destinação final.

É importante salientar que os procedimentos de gestão de documentos precisam estar pautados nos preceitos da arquivística. Isto é, o arquivista deve ter pleno conhecimento e fazer uso das funções arquivísticas.

2.2 FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS

As funções arquivísticas, foram definidas por Rousseau e Couture (1998) como um conjunto de métodos da arquivística, são elas: a criação (produção), a aquisição, a conservação, a classificação, a avaliação, a descrição e a difusão. Que conforme Soares (2012, p. 36):

São as funções arquivísticas que permitem uma adequada gestão da informação em todas as suas idades. Então, é absolutamente

necessário o conhecimento pleno dessas, bem como os resultados decorrentes da sua execução.

Portanto, as funções arquivísticas compõem as principais atividades de um arquivo. O arquivista deve conhecer a fundo os processos referentes a cada uma das funções, e também resultados das mesmas. Fazer uso das funções arquivísticas é primordial para uma adequada gestão de documentos.

Dessa forma, nos próximos itens serão descritas cada uma das funções, bem como a sua importância para o arquivo e para o processo de gestão de documentos.

2.2.1 Criação/ Produção

A criação ou a produção é “a emissão de documentos capazes de constituir elementos de prova de direitos e informação”. (MACHADO; CAMARGO, 2000, p. 22). Entretanto, no que se refere à função arquivística, a produção ou a criação de documentos contempla:

Os procedimentos relacionados à manutenção do maior rigor possível na produção dos documentos de arquivo, abrangendo definições de normas, conteúdo, modelos, formato e trâmite. (SANTOS; INNARELLI; SOUSA, 2009, p. 178).

Como já foi mencionado, os documentos de arquivo possuem características que os distinguem de outros. Portanto, para garantir que os documentos estejam em conformidade com as especificações, é necessária que seja criado um padrão a ser seguido. Nesta função o arquivista exerce um papel de consultor, pois irá auxiliar na confecção do modelo para a confecção dos documentos. Além disso, é sua atribuição fiscalizar e garantir que os documentos feitos, sigam o modelo proposto.

Tanto quanto, criar um modelo de documentos para servir de espelho, é importante que o arquivista tenha um controle efetivo da produção de documentos, pois isso contribui para a melhor organização e a recuperação da informação. Isto é, garante que os documentos mantenham a sua originalidade, unicidade, e ainda evita a produção de documentos desnecessários.

2.2.2 Aquisição

A função aquisição se refere à entrada dos documentos no arquivo, o arquivamento e o processo de transferência. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística explica que aquisição é “[...] Ingresso de documentos em arquivo, seja por comodato, compra, custódia, dação, depósito, doação, empréstimo, legado, permuta, recolhimento, reintegração ou transferência.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 85).

Dessa forma ao receber novos materiais para arquivar, o arquivista precisa conferir o documento, fazer uma breve avaliação do estado em que o mesmo se encontra e então enviá-lo para o tratamento e posterior arquivamento. É importante também que se tenha algum tipo de controle dos documentos adquiridos, tipo uma listagem ou comprovante de entrega.

O controle efetivo da aquisição auxilia o trabalho do arquivista na destinação correta dos documentos de arquivo, além de prezar pela integridade e originalidade dos mesmos. É a partir da aquisição que se iniciam os cuidados com a qualidade da informação que será disponibilizada.

2.2.3 Classificação

Para que os documentos de arquivo sejam armazenados eles precisam ser separados e organizados. A organização dos documentos de arquivo é baseada em um plano de classificação, que é criado, geralmente, pelo próprio arquivo. Conforme o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística a classificação pode ser entendida da seguinte maneira:

1 Organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano de classificação, código de classificação ou quadro de arranjo.

2 Análise e identificação do conteúdo de documentos, seleção da categoria de assunto sob a qual sejam recuperados, podendo-se-lhes atribuir códigos.

3 Atribuição a documentos, ou às informações neles contidas, de graus de sigilo, conforme legislação específica. Também chamada classificação de segurança. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 49).

Paes (2004, p. 25) complementa a definição anterior, afirmando que a classificação é o:

Processo que, na organização de arquivos correntes, consiste em colocar ou distribuir os documentos numa sequência alfabética, numérica ou alfanumérica, de acordo com o método de arquivamento previamente adotado. Também denominado classificação.

A classificação organiza o acervo de modo a refletir a estrutura da organização. Este processo garante que os documentos tenham uma localização específica no acervo. Além de visar a preservação do sigilo das informações contidas nos documentos do arquivo.

Para criar o plano de classificação, o arquivista precisa conhecer a organização a qual o arquivo serve, necessita estar ciente sobre a legislação vigente e também ter conhecimentos sobre os preceitos da arquivologia. O plano de classificação deve ser claro e objetivo, pois é um documento primordial para execução das atividades da gestão de documentos.

2.2.4 Descrição

O procedimento de descrição de um documento de arquivo é chamado de:

Processo intelectual de sintetizar elementos formais e conteúdo textual de unidades de arquivamento, adequando-os ao instrumento de pesquisa que se tem em vista produzir (inventário sumário ou analítico, guia, etc.) (PAES, 2004, p. 25 e 26).

Já a ISDF (*International Standard Description of function*) afirma que a descrição arquivística é a:

Criação de uma representação precisa de uma unidade de descrição e de suas partes componentes, quaisquer que sejam, pela apreensão, análise, organização e registro de informação que sirva para identificar, gerir, localizar e explicar materiais arquivísticos e o contexto e sistemas de documentos que os produziram. Este termo também descreve os produtos desse processo. (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2008, p. 13).

A descrição serve para identificar a informação contida em um documento de arquivo, visando a sua posterior consulta. Ela toma por base o plano de classificação do arquivo, no qual são buscados termos específicos que descrevam o documento a fim de diferenciá-los uns dos outros. Cabe ao arquivista também a criação dos mecanismos de busca. É importante ressaltar que:

A descrição é uma ação que perpassa o ciclo de vida do documento, devendo ter seus elementos adequados a cada uma das suas fases, à unidade documental a qual se refere [...], e às necessidades do usuário [...]. (SANTOS; INNARELLI; SOUSA, 2009, p. 180 e 181).

A finalidade do documento tende a mudar conforme a fase do ciclo de vida em que ele está. Portanto, a descrição precisa ser refeita a cada mudança no ciclo de vida do documento. Para que a descrição seja condizente com as diferentes realidades e para que a informação possa ser recuperada sem problemas.

2.2.5 Difusão/ acesso

A difusão é a função arquivística que trata de tornar conhecido o arquivo e as suas atividades. Difusão, segundo o Dicionário Aurélio de língua portuguesa (2010, p. 254) significa “espalhamento, disseminação, propagação, divulgação”. No entanto, na literatura especializada, o Dicionário de Terminologia Arquivística faz uso do termo “acesso” para denominar esta função arquivística. E traz a seguinte definição: “Acesso: Possibilidade de consulta a documentos e informações. Função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 15).

O arquivo é uma importante fonte de informação, que só será bem utilizada, caso os seus usuários tenham conhecimento quanto aos seus serviços e os materiais disponíveis. “Para tanto, é necessário ações de difusão editorial, cultural e educativa, pois essas serão direcionadas aos usuários que se pretende atingir”. (SOARES, 2012, p. 44).

Campanhas de divulgação são importantes, pois, aproximam os usuários do arquivo. Caso os usuários conheçam os serviços e os materiais disponíveis, eles passam a depender menos de ajuda e aproveitam melhor os recursos informacionais oferecidos pelo arquivo.

2.2.6 Avaliação

A função de avaliar tem por objetivo a eliminação ou a guarda permanente de documentos. Conforme Bernardes (1998, p. 15), a avaliação de documentos consiste:

Em identificar valores e definir prazos de guarda para os documentos de arquivo, independentemente de seu suporte [...]. A avaliação deverá ser realizada no momento da produção, paralelamente ao trabalho de classificação, para evitar a acumulação desordenada segundo critérios temáticos, numéricos ou cronológicos.

A avaliação é um procedimento de suma importância para o acervo, pois faz uma seleção e deixando apenas os documentos que são úteis. É uma atividade que deve ser executada juntamente com a classificação. Entretanto, não é um trabalho apenas do arquivista. Soares (2012, p. 39) afirma que:

Tamãha é a importância dessa função, que o processo de avaliação documental não é um trabalho isolado do arquivista, mas resultante da análise criteriosa de uma comissão de avaliação de documentos que deverá ser formada para estabelecer os prazos de guarda e destinação dos documentos.

Mais do que verificar prazos de guarda e definir a destinação, a avaliação também auxilia na racionalização do espaço físico e na recuperação da informação. Consequentemente isso contribui para uma maior eficiência dos processos administrativos da instituição.

2.2.7 Conservação

Também chamada de preservação, a conservação é o processo que garante a integridade física do acervo. Machado e Camargo (2000, p. 36) definem a conservação como o “conjunto de medidas e procedimentos destinados a assegurar a proteção física dos arquivos contra agentes de deterioração”. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística define que conservação é a “Promoção da preservação e da restauração dos documentos”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 53).

A conservação compreende duas técnicas distintas, porém, muito importantes, que são a restauração e a preservação. A preservação é a “prevenção da deterioração e danos em documentos, por meio de adequado

controle ambiental e/ou tratamento físico e/ou químico”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 135). Já restauração é definida como “Conjunto de procedimentos específicos para recuperação e reforço de documentos deteriorados e danificados” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 149). Soares (2012, p. 40) ressalta que para a restauração “também é necessário o conhecimento dos suportes informacionais, as formas de recuperação e os materiais a ser empregados”.

Existe uma série de fatores que podem causar danos ou até mesmo comprometer totalmente os documentos de arquivo. Tais como, agentes biológicos, fatores ambientais, descuido no manuseio, furto, vandalismo, etc. Portanto, para manter a integridade dos documentos de arquivo é necessário que algumas medidas sejam tomadas. Essas medidas compreendem a preparação do local, assim como a recepção e a manutenção dos documentos ao longo de sua vida útil. Segundo Machado e Camargo (2000, p. 36):

A higienização deve ocorrer na fase do recolhimento, quando se usam trinchas para retirar a poeira dos documentos, submetendo-os também, se for o caso, a processo de fumigação, isto é, ao uso de agentes químicos para a destruição de insetos e microrganismos.

Os primeiros cuidados com os documentos de arquivo são fundamentais para garantir a sua integridade. As técnicas de preservação e conservação devem fazer parte da rotina desde a recepção do documento para ser arquivado. A escolha do local e o controle das condições ambientais previne a existência de agentes biológicos, tais como, fungos, insetos, roedores, etc.

Resta mencionar as condições ambientais favoráveis à conservação. Os depósitos devem apresentar umidade e temperatura controladas, pouca ou nenhuma incidência de luz solar, além de equipamentos de segurança contra incêndio e roubo. (MACHADO; CAMARGO, 2000, p. 36).

Cuidados com a segurança contra incêndios e roubos são fundamentais, visto que o arquivo é um ambiente que guarda documentos importantes e caso sejam danificados, não podem ser substituídos. Apesar de existir a digitalização de documentos, há momentos em que é necessária a apresentação do documento impresso. Desta forma, entendemos que a conservação e a preservação são atividades complexas, entretanto, são

medidas extremamente necessárias para a manutenção do acervo físico do arquivo.

2.3 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS – GED

O GED é uma ferramenta que gera, controla, armazena, compartilha e recupera informações contidas nos documentos. “É um sistema de gerenciamento capaz de acelerar os processos de recuperação da informação, reduzir custos e impressos, e manter a integridade dos documentos”. (VÉRAS NETO, SILVA E DIAS, 2010, p. 6). Esse sistema de informação é implantado nas organizações visando tornar a gestão da informação mais dinâmica e a recuperação da informação mais rápida.

Inicialmente o GED previa a transformação do documento físico em eletrônico, por meio da digitalização em um *scanner*. Entretanto, os atuais sistemas já possuem muitos documentos que já nasceram em meio eletrônico, como explicita Bonin (2009). Isso facilita o controle da produção documental, pois evita a duplicação de documentos.

A vantagem dos sistemas de GED é a redução de gastos com cópias, o acesso ao documento pela internet, a rapidez na recuperação da informação e o atendimento aos usuários. Em contrapartida, tem-se o fato de que as tecnologias ficam obsoletas com muita rapidez. Para isso, são necessários investimentos constantes na área de TI.

O mercado oferece diversos sistemas de GED, alguns softwares são comercializados prontos, outros apresentam aplicativos personalizados de acordo com as necessidades dos clientes, conforme afirma Corte (2002). Cabe a organização buscar o software que mais adequa as suas necessidades informacionais e as suas finanças.

2.4 SERVIÇOS

Um arquivo é uma Unidade de Informação que possui a função de disponibilizar acesso às informações existentes em seu acervo documental e tem por finalidade servir a uma administração, seja ela pública ou privada. Partindo dessa premissa, pode-se afirmar que um arquivo é um prestador de serviços.

O serviço em uma definição genérica pode ser entendido como: “tarefas intangíveis que satisfaçam as necessidades do consumidor final e usuários do negócio”. (COBRA, 2009, p. 19).

Segundo Kotler (1994, p. 403) um serviço é:

Qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto.

Lovelock e Wright apresentam uma definição semelhante à de Philip Kotler, e complementam que:

Serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para os clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço. (LOVERLOCK; WRIGHT, 2002, p. 5).

Os serviços, portanto, são atividades que existem para satisfazer as necessidades das pessoas. Existe uma grande diversidade de serviços, por esse motivo é difícil defini-los. Entretanto, é há algumas características que ajudam a compreender o que são serviços. Conforme Cobra (2009, p. 216 e 217):

Os serviços são intangíveis: a natureza dos serviços é a sua intangibilidade, ou seja, não pode ser tocado, armazenado, transportado. [...]

Os serviços são inseparáveis do provedor do serviço. Quem provê o serviço é o serviço. Ou seja, o prestador de serviço se confunde com o próprio serviço que presta.

Há dificuldade de padronização. Como o serviço depende, sobretudo, de desempenho humano, não há como padronizar.

A qualidade do serviço é altamente variável. Da mesma maneira que existe dificuldade de padronização, a qualidade também varia de acordo com a *performance* do prestador de serviços..

A primeira coisa que se deve ter em mente é que um serviço é algo intangível. A sua existência está atrelada a um prestador de serviços e em

alguns casos a um produto. Portanto, a imagem do serviço acaba sendo associada ao seu prestador. A sua produção e o seu consumo são simultâneos, então um serviço não pode ser estocado. Dessa forma, um serviço nada mais é do que uma realização de tarefas que visa atender a uma necessidade ou a uma vontade.

Segundo Carvalho e Paladini (2012, p. 331 e 332) os serviços possuem tipos que podem ser classificados em três grandes categorias:

Serviços de massa: compreendem transações com muitos clientes (alto volume), envolvendo tempo de contato limitado e alta padronização na prestação do serviço (baixa variedade).

Serviços profissionais: são definidos como organizações de alto contato com os clientes, despendendo um tempo considerável no processo de prestação do serviço. Portanto, são serviços que atendem a um número limitado de clientes (volume baixo) e de forma personalizada.

Loja de serviço: são caracterizadas por níveis intermediários de contato com o cliente, ou seja, estão no meio-termo entre a padronização e a customização.

O que difere os tipos de serviços é o nível de envolvimento do prestador de serviços com o consumidor e o modo como eles são executados. Isto é, para cada tipo de serviço existe um modo de execução e um padrão de atendimento. Portanto, as percepções do cliente quanto a cada serviço também dependerão do seu tipo.

A cada dia se faz mais uso de serviços, pois eles oferecem facilidades e poupam o tempo das pessoas. São atividades imprescindíveis que visam satisfazer as suas mais diversas necessidades ou vontades. Os motivos pelos quais as pessoas procuram serviços podem ser os mais diversos. Entretanto, a escolha por um ou outro depende de um fator muito relevante, que é a qualidade.

Um serviço é um ato ou um desempenho que é realizado para atender expectativas ou necessidades das pessoas. O que faz com que um consumidor opte por um serviço é a memória que ele tem das experiências vivenciadas com o mesmo, ou os relatos de terceiros sobre o desempenho. Dessa forma, a execução de um serviço deve primar pela qualidade para que este seja escolhido pelo cliente.

2.5 QUALIDADE

O conceito de qualidade não é fácil de ser definido, pois a qualidade é algo intangível e está em constante transformação. Considerando isso, buscou-se algumas definições na literatura para compreender o significado de qualidade.

Conforme Juran (1994, p. 27) a definição básica de “qualidade é a adequação ao uso.” O autor ainda acrescenta que a “1. Qualidade consiste nas características do produto que atendem às necessidades do cliente. 2. Qualidade consiste na ausência de deficiências”. (JURAN, 1994, p. 28).

De acordo com Marshall Júnior (2003, p. 34) “Qualidade significa conformidade com as especificações, que, por sua vez, variam de acordo com as necessidades dos clientes”.

Para Gomes (2004, p. 7) “A qualidade é considerada universalmente como algo que afeta a vida das organizações e a vida de cada um de nós de forma positiva”.

Já Lacombe (2009, p. 255) afirma que a qualidade é:

Todas as propriedades ou características de um produto ou serviço relacionadas à sua capacidade de satisfazer às necessidades explícitas ou implícitas dos que o utilizam, isto é, dos clientes, sem prejudicar os que são afetados pelo uso do produto ou serviço.

Dessa forma, entende-se que a qualidade é a satisfação de necessidades e/ ou vontades dos clientes, e também o produto ou o serviço corresponder às características e especificações. É preciso salientar que as vontades e as expectativas dos clientes podem ser previsíveis ou não, pois pode ser algo que nem o próprio cliente tem noção.

Ainda pela concepção de Juran (1994, p. 17), as definições do conceito de qualidade incluem palavras-chaves que requerem, elas próprias, definições:

Produto: é a saída de qualquer processo. Produto consiste principalmente de bens, softwares e serviços.
Características do produto: é uma propriedade possuída por um produto com a intenção de atender a certas necessidades dos clientes.

Cliente: é qualquer um que recebe ou é afetado pelo produto ou processo. Clientes podem ser internos ou externos.

Satisfação com o produto e satisfação do cliente: atinge-se a satisfação com o produto quando as características do produto respondem às necessidades do cliente.

Deficiências: deficiência de um produto a falta de um produto que resulta na *insatisfação* com o produto. As deficiências dos produtos ocorrem sob as formas de cortes de energia, falhas em cumprir os prazos de entrega, bens inoperáveis, aparência imperfeita e não-conformidade à especificação.

Essas definições fazem parte do conceito de qualidade, portanto é preciso que elas estejam bem claras. A definição de cada uma dessas palavras-chaves auxilia na compreensão do que é considerado como qualidade. Paladini (2009) ressalta que a qualidade se adequa a realidade do mercado, ao consumidor e num contexto geral a sociedade.

A ideia que se tem atualmente sobre qualidade, é que esta deve estar presente em todas as etapas do processo produtivo. Não é apenas um detalhe, a qualidade é peça fundamental para que uma empresa possa se firmar no mercado competitivo. Sabe-se que a qualidade é um conceito muito volúvel, se transforma rapidamente, dessa forma se faz necessário um controle efetivo e o uso constante de medidas de avaliação da qualidade.

2.5.1 Avaliação da qualidade

Produzir com qualidade não é mais uma opção, é um pré-requisito para as organizações. Entretanto, sabe-se que a qualidade é algo muito instável, isto é, pode mudar muito facilmente. Dessa forma, se faz necessário possuir métodos, estratégias, ferramentas e/ ou mecanismos para gerenciamento da qualidade. Paladini (2011, p. 1) destaca que:

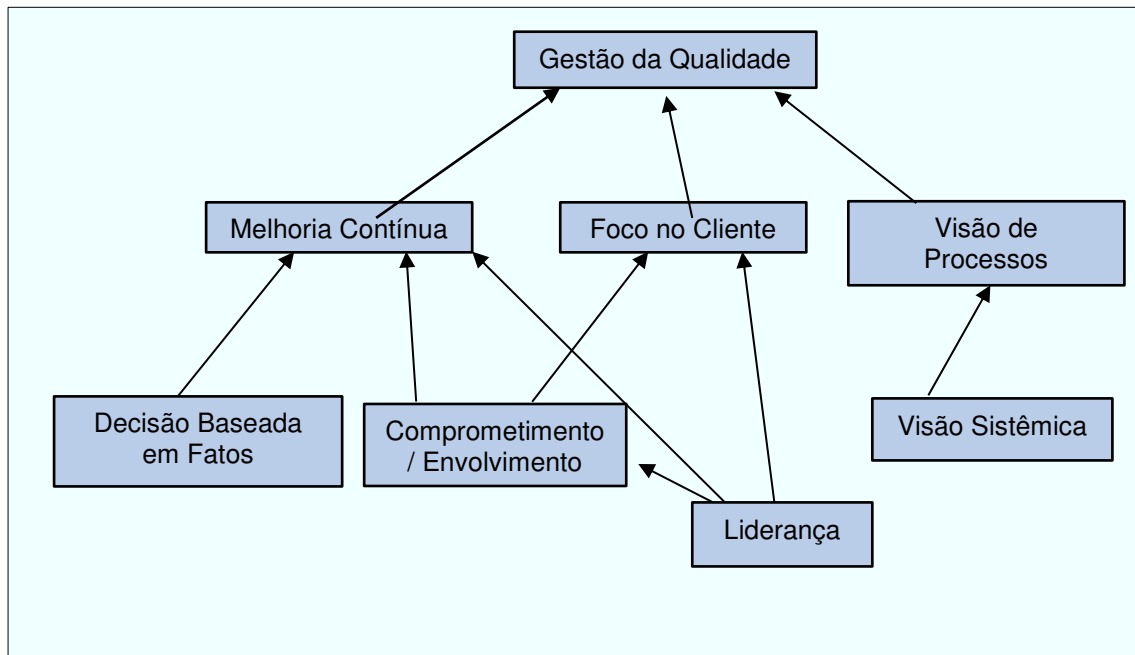
A meta é determinar formas simples, objetivas e adequadas (em termos de tempo, uso de matérias-primas ou custos, por exemplo) de garantir a qualidade associada às ações e aos resultados do processo produtivo.

Ou seja, para manter a qualidade oferecida, uma organização necessita possuir uma gestão da qualidade. Segundo Carvalho e Paladini (2012, p. 90):

A gestão da qualidade consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização com relação a qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade.

O conceito de gestão da qualidade compreende todos os esforços necessários para a produção, manutenção, controle e avaliação da qualidade. E, como estratégia competitiva, parte de alguns princípios que são primordiais. Conforme mostra a Figura 1:

Figura 1: Relacionamento entre princípios de gestão da qualidade.



Fonte: Carpinetti (2010, p. 33).

Verifica-se que cada um dos princípios da gestão da qualidade possui uma relação direta com outro. Ou seja, cada princípio depende de outro para acontecer.

Conforme explica Carpinetti (2010), do foco no cliente dependem a conquista e a manutenção dos mercados. A visão por processos serve para minimizar ou eliminar barreiras existentes na organização; ela proporciona uma maior compreensão e integração do todo. Já a visão sistêmica, apresenta a empresa como um conjunto de processos e atividades que estão inter-relacionadas. O princípio da melhoria contínua surge da competitividade e da busca das empresas para melhor atender às expectativas do mercado. O princípio da liderança “parte do pressuposto de que o foco no cliente e a melhoria contínua só serão incorporados à cultura organizacional se houver liderança para a qualidade [...]”. (CARPINETTI, 2010, p. 43).

As ações, também chamadas de princípios da gestão da qualidade são necessárias para a produção e o controle da qualidade. Entretanto, fazer uso dos princípios por si só não basta. É preciso que se tenha um retorno dos resultados obtidos, o que é possível por meio de uma avaliação da qualidade.

O processo de avaliação da qualidade “mede o grau de diferenciação de processos produtivos, de bens tangíveis e de serviços.”. (PALADINI, 2011, p. 7). Dessa forma, a avaliação da qualidade serve para definir se a organização está evoluindo, ou não, em função das mudanças que ocorrem nos processos e no mercado. Para isso, a organização precisa investir em métodos de avaliação da qualidade.

Conforme Paladini (2011, p. 3), destacam-se três características gerais dos métodos de avaliação da qualidade:

- O uso de métodos quantitativos no processo de avaliação da qualidade.
- A necessidade de uma base técnica consistente para a avaliação da qualidade.
- A avaliação da qualidade depende fortemente do momento atual por que passa a organização e do contexto em que ela está inserida.

A avaliação da qualidade deve ser composta de mecanismos de avaliação que sejam de fácil operação, que sejam baseados em informações representativas e que os mesmos sejam eficientes e mensuráveis. É importante destacar que a avaliação deve ser um processo contínuo na empresa. Dessa forma, os indicadores de qualidade e produtividade:

- São fundamentais para o processo de avaliação da qualidade justamente porque esse processo é baseado em informações. E, como se observa, esse processo possui pré-requisitos básicos, que envolvem a coleta e o registro de informações, a representatividade que estas devem ter e a existência de um fluxo próprio para que elas sejam geradas e transmitidas. (PALADINI, 2011, p. 27).

Sendo assim, os indicadores de qualidade podem ser considerados elementos básicos de avaliação da qualidade. Carvalho e Paladini (2012, p. 55) complementam afirmando que:

- Pode-se definir um indicador de qualidade como uma informação bem-estruturada que avalia componentes importantes de produtos, serviços, métodos ou processos de produção. [...] Isto quer dizer que

os indicadores não são definidos de qualquer maneira, mas, sim, são montados conforme uma composição lógica bem definida.

Os indicadores precisam ser confiáveis, válidos, consistentes e relevantes. Isto é, precisam atender aos propósitos pelos quais foram criados, devem oferecer informações úteis e possuir equilíbrio entre as medidas utilizadas. O pressuposto fundamental de um indicador é ter uma base quantitativa. Dessa forma, pode-se expressar em um indicador a minimização de custos, redução de horas de trabalho ou diminuição de defeitos, por exemplo.

Portanto, uma avaliação da qualidade reúne uma gama de informações importantes, que auxiliam a manutenção da qualidade e previnem possíveis problemas no processo produtivo.

2.5.2 A qualidade em serviços

Para Gianesi e Correa (1994, p. 196), a qualidade em serviços pode ser definida como “o grau em que as expectativas do cliente são atendidas/excedidas por sua percepção do serviço prestado.” Definição semelhante a esta é apresentada por Loverlock e Wright (2002, p. 102), que afirmam que “a qualidade do serviço é o grau em que um serviço atende ou supera as expectativas do cliente”.

A qualidade em serviços pode ser definida como o de atendimento das expectativas dos clientes e a percepção do cliente quanto à qualidade. A expectativa do cliente é influenciada pelas experiências que ele teve anteriormente. Conforme a maneira como o cliente é tratado, ele pode estabelecer um padrão de atendimento, ou seja, é criada uma percepção do que é qualidade com base em uma experiência com o serviço.

Santos e Varvakis (2009, p. 46) complementam que “a qualidade percebida está relacionada com nível de satisfação do cliente, logo a satisfação do consumidor é função do desempenho percebido e das expectativas”. O desempenho durante a prestação do serviço é fundamental para criar uma imagem positiva para o consumidor. Este é o momento em que o prestador de

serviços deve dispensar seus maiores esforços para elevar grau de satisfação do cliente. A qualidade dos serviços garante a conquista do cliente.

Conforme exposto anteriormente, o conceito de qualidade por si só é difícil de ser definido, no caso da qualidade em serviços é algo mais complexo de ser determinado. No entanto conforme Kotler existem cinco determinantes da qualidade de um serviço. Estes são apresentados na ordem de importância atribuída pelos consumidores:

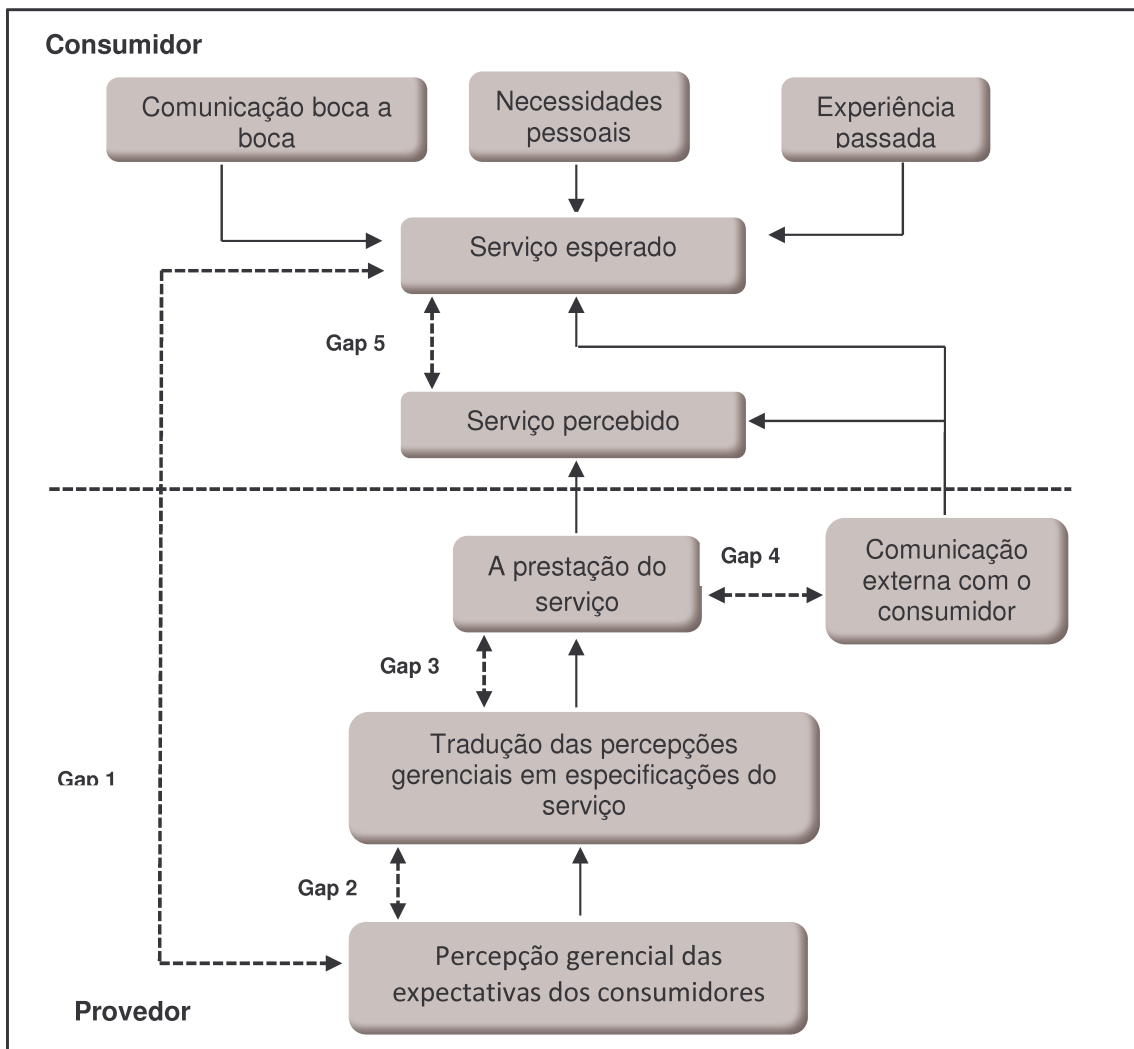
1. Confiabilidade: habilidade de desempenhar o serviço prometido com segurança e precisão.
2. Atenção: disposição em ajudar os consumidores e em fornecer serviço rápido.
3. Segurança: o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade em inspirar confiança e responsabilidade.
4. Empatia: fornecimento de cuidado e atenção individualizada aos consumidores.
5. Tangibilidade: a aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação. (KOTLER, 1994, p. 412).

Os determinantes citados pelo autor são os fatores que afetam a percepção do cliente. A percepção é relativa, pois depende dos julgamentos e dos pré-conceitos de cada pessoa. E as expectativas podem variar de indivíduo para indivíduo. Então, cada um desses fatores pode influenciar mais ou menos do que outro na escolha pelo serviço. Dependendo do consumidor a falha de algum desses fatores, pode prejudicar seriamente a percepção de qualidade do serviço. Santos e Varvakis (2009) destacam que no que tange os serviços, a percepção pode variar ainda mais, pois os serviços são intangíveis e a variabilidade dos serviços pode ocasionar percepções diferentes com relação ao serviço em um mesmo cliente.

Sendo assim, o prestador de serviços precisa estabelecer um padrão na execução dos processos dos serviços e focar nos determinantes de qualidade. É importante também que a organização possua conhecimentos a respeito das expectativas e das percepções de seus consumidores para melhorar a qualidade percebida. Conhecer os serviços, os produtos, os clientes e as suas expectativas é possível por meio de métodos de avaliação da qualidade.

Com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) apresentam um modelo de avaliação que visa descobrir as lacunas (*gaps*) na prestação dos mesmos (Figura 2).

Figura 2: Modelo para analisar falhas na qualidade em serviços.



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p. 44).

O modelo é composto de 5 *gaps* que destacam as falhas entre a percepção dos clientes e o serviço recebido.

O **Gap 1** é a lacuna existente entre o serviço que o consumidor espera receber e a percepção gerencial com relação as expectativas do cliente. Por não conhecer os seus consumidores, os gerentes de serviços acabam por ter uma impressão equivocada quanto à qualidade. Isso gera uma insatisfação, pois o serviço não atende as expectativas dos consumidores. Segundo GIANESI

e Correa (1994, p. 203) existem medidas a serem tomadas para prevenir ou corrigir as falhas do tipo 1:

- Foco/seleção de clientes;
- Pesquisa;
- Pré-formação das expectativas dos consumidores;
- Desagregação do conceito de qualidade;
- Canal de comunicação formal;
- Canal de comunicação informal;
- Redução da distância entre a gerência e os funcionários de linha de frente;
- Desenvolvimento de uma cultura de serviços.

O **Gap 2** é referente a lacuna entre a percepção gerencial com relação as expectativas do cliente e as especificações do serviço. Neste caso, o prestador de serviços nem sempre agrega às especificações dos serviços todos os elementos que atendem as expectativas dos consumidores. A solução para corrigir ou prevenir estas falhas, é analisar o pacote de serviços, as etapas do processo e os 'momentos de verdade'. Os chamados momentos de verdade são os encontros de serviços, é o quando o prestador de serviço está em contato com o consumidor (GIANESI; CORREA, 1994).

O **Gap 3** representa a lacuna que há entre as especificações do serviço e a prestação do mesmo. Ainda que as especificações estejam de acordo, pode acontecer a falha no momento da prestação do serviço. Dessa forma, para que o Gap 3 não ocorra, é importante fazer algumas adequações, tais como: adequar o processo às expectativas dos clientes, adotar uma tecnologia condizente ao processo, estabelecer padrões, definir medidas de avaliação de desempenho, utilizar medidas de análise da qualidade e utilizar medidas a prova de falhas.

O **Gap 4** é a lacuna entre a prestação do serviço e a comunicação externa com o consumidor. A propaganda nem sempre expressa a real imagem do serviço, dependendo da sua abordagem pode elevar ou diminuir as expectativas dos clientes. Sendo assim, é importante uma boa comunicação entre o marketing e as operações, para que não se forme expectativas tão altas que não se possa atender. E também se deve manter uma boa comunicação durante o processo.

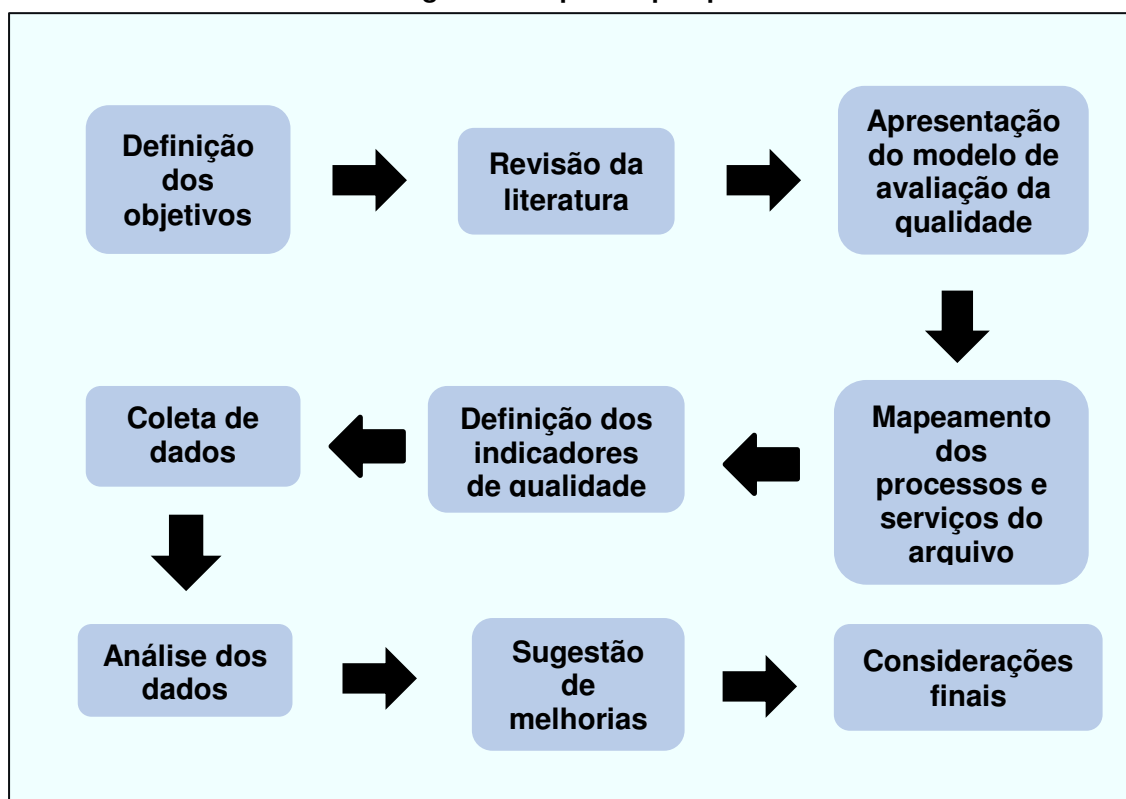
O **Gap 5** se refere a lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido. O quinto gap é o resultado das quatro outras falhas. “Um aspecto interessante é que falhas de 1 a 4 podem estar ocorrendo simultaneamente, anulando-se mutuamente, não gerando, num primeiro momento, falhas do tipo 5”. (GIANESI; CORREA, 1994, p. 206).

Sobre o modelo, Soares (2012, p. 61) salienta que existe uma relação estabelecida entre as lacunas, de modo que “por meio desse modelo podem ser identificadas as falhas para que se possam propor ações corretivas na gestão da qualidade dos serviços”. Não basta apenas estabelecer um modelo de avaliação, necessário pensar em ações para mitigar ou eliminar as falhas. Este modelo de avaliação de qualidade é um dos mais utilizados, visto que pode ser aplicado a qualquer tipo de serviço. Além do que o modelo aponta as falhas, mas também prevê as soluções. O que é muito importante para a manutenção da qualidade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos são os caminhos adotados para a realização desta pesquisa. Na Figura 3 são detalhadas as etapas seguidas:

Figura 3: Etapas da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora, (2013).

A primeira etapa corresponde aos processos que irão nortear o estudo a ser realizado. Que são: a definição dos objetivos, a revisão da literatura e a apresentação do modelo de qualidade utilizado. Esses procedimentos serão descritos no item 3.1, intitulado: A pesquisa.

A segunda etapa compreende o mapeamento dos processos e serviços do arquivo, a definição dos indicadores de qualidade e a coleta dos dados. O item 3.2, de nome “Coleta de dados”, irá discorrer sobre esta etapa.

Na terceira etapa apresentam-se a análise dos dados, as sugestões de melhorias e as considerações finais. Esses processos serão tratados no item 3.3 “Análise dos dados”. Este capítulo ainda apresenta o item 3.4, que descreve o universo da pesquisa e a sua caracterização.

3.1 A PESQUISA

Para responder a questão levantada neste trabalho, se faz necessária a realização de uma pesquisa. Pesquisa é o “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos” (GIL, 1996, p.19). No meio científico é comum a utilização de métodos de pesquisas como forma de encontrar respostas para os mais diversos problemas.

De acordo com a sua proposta, esta pesquisa foi classificada como descritiva, pois “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 61). Possui uma abordagem qualitativa, pois tem por objetivo analisar a qualidade de um serviço prestado em um arquivo empresarial.

Após a definição do objetivo geral e os objetivos específicos, o próximo passo foi buscar conceitos que servissem de base para o estudo, ou seja, uma revisão da literatura. Para isso realizou-se uma pesquisa bibliográfica, que segundo Fachin (2006, p. 120) “é um conjunto de conhecimentos reunidos em obras de toda natureza. Tem como finalidade conduzir o leitor à pesquisa de determinado assunto, proporcionando o saber”. Nesta pesquisa bibliográfica foram abordados os conceitos da arquivologia, tais como o que é arquivo e as funções arquivísticas; as definições de serviços; as definições de qualidade, a avaliação da qualidade; e a qualidade em serviços.

Com base na revisão da literatura, constatou-se que para se fazer uma avaliação de qualidade é preciso usar dados e informações. Portanto, a melhor maneira de avaliar a qualidade é por meio de indicadores. Dentre os indicadores pesquisados, optou-se por utilizar, neste trabalho, um conjunto de indicadores de qualidade propostos na dissertação de Soares (2012, p. 81). Conforme é demonstrado no Quadro 2:

Quadro 2: Indicadores para a avaliação dos serviços em sistemas de arquivos

Indicadores	Elementos de análise
Informação arquivística	<ul style="list-style-type: none">• Autenticidade;• Integridade;• Exatidão;• Essencialidade;
Acesso	<ul style="list-style-type: none">• Rapidez;• Sigilo;• Mecanismos de acesso;
Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Cortesia/empatia;• Disponibilidade;
Comunicação	<ul style="list-style-type: none">• Normas e procedimentos;• Serviços e produtos;• Difusão;
Ambiente e equipamentos	<ul style="list-style-type: none">• Instalações;• Equipamentos e sistemas;
Processo	<ul style="list-style-type: none">• Eficiência;• Eficácia;• Flexibilidade;

Fonte: Soares (2012, p. 81).

Os seis indicadores foram criados, com base em um estudo de avaliação da qualidade em serviços de arquivo, e no entendimento das funções arquivísticas, que segundo Soares (2012) se aproximam da metodologia de Paladini (2002). Segundo esta metodologia os indicadores devem ter em sua relação o objetivo e a justificativa.

Os indicadores também devem possuir um padrão, isto é, estabelecer o que é melhoria no processo e comparar com o resultado que foi obtido com o mesmo. Quanto à estrutura, os indicadores foram divididos em elementos e fatores de avaliação. Soares (2012, p. 81) afirma que para medi-los “fez-se o uso de uma escala de valores de um a sete, na qual os números representam a

baixa, média e alta qualidade percebida e desejada acerca dos serviços de um arquivo”.

Ressalta-se que é fundamental o pleno conhecimento dos processos e dos resultados que devem ser esperados, para que se consiga definir adequadamente os instrumentos de avaliação da qualidade.

3.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados é uma fase muito importante em uma investigação, pois é o momento em que se tem o contato direto com o objeto do estudo e também, onde são reunidas as informações necessárias para encontrar a solução para o problema proposto.

O local escolhido para a realização desta pesquisa foi o arquivo da empresa CSC Energia. Como instrumento para a coleta de dados foi realizada uma entrevista semiestruturada com a bibliotecária responsável pelo arquivo. Para a entrevista utilizou-se um questionário (Apêndice A). Na elaboração do mesmo, foram utilizadas algumas questões dos questionários apresentados na dissertação de Soares (2012), outras questões foram elaboradas com base nos indicadores de qualidade. Foram elaboradas questões abertas e fechadas, totalizando 19 questões. A entrevista com a bibliotecária teve duração de mais ou menos 1 hora e aconteceu em meados de outubro de 2013.

Outro instrumento utilizado na coleta de dados foi a observação da Unidade de Informação. A observação aconteceu por três meses dentro do período de estágio no arquivo.

3.3 A ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados levou em consideração os dados obtidos por meio do questionário, o mapeamento dos processos, a aplicação dos indicadores de qualidade e os conhecimentos adquiridos a respeito do arquivo. Esses dados foram organizados, cruzados e analisados, conforme os objetivos propostos nesta pesquisa.

Com base no mapeamento, os processos do serviço de disponibilização de documentos eletronicamente, foram reunidos em três grupos conforme as suas semelhanças. A partir disso criou-se uma matriz para avaliar o processo. Que tem como objetivo confrontar os indicadores com os processos e assim verificar se os indicadores se aplicam ou não ao serviço. As respostas do questionário serviram para obter informações relevantes sobre os serviços prestados e detectar problemas existentes no arquivo.

A partir da matriz de avaliação de processo e das respostas do questionário, foram detectadas falhas no serviço e nos processos do arquivo. As mesmas foram analisadas e então, foram propostas ideias para melhorias ao serviço e ao arquivo. Por fim, foram feitas considerações a cerca dos resultados, tomando por base conceitos da literatura.

3.4 O UNIVERSO DA PESQUISA E SUA CARACTERIZAÇÃO

O universo escolhido para compor esta pesquisa foi o arquivo da empresa CSC Energia. A referida empresa é uma central de serviços compartilhados especializada no setor elétrico, localizada na cidade de Florianópolis. A empresa atende a empreendimentos administradores de usinas hidrelétricas, prestando serviços nas áreas: financeira, contábil, administrativa, gestão de pessoas, meio ambiente, pesquisa e desenvolvimento, gestão, gestão de documentos, aquisições, operação e manutenção e outras.

A CSC Energia possui um setor que é responsável pela gestão dos documentos em todas as fases de seu ciclo vital, que é denominado “Gestão da Documentação”. A Gestão da Documentação conta com dois arquivos físicos, um localizado dentro das dependências da empresa e outro em uma empresa terceirizada.

Além de trabalhar com os documentos em meio físico, a Gestão da Documentação faz o gerenciamento eletrônico de documentos por meio do software GED. O GED é um software de acesso via navegador *WEB*, no qual é liberado para acesso em qualquer computador. Para a utilização dele, a empresa paga pelas licenças de uso e também pelo espaço de

armazenamento das informações. Cada usuário possui um perfil no sistema, no qual ficam determinadas as suas permissões de ação no sistema. A maioria dos documentos físicos que constam no arquivo está também disponível no GED. O software é muito utilizado nas atividades da empresa.

A equipe do arquivo é composta por uma bibliotecária que coordena o trabalho e três estagiárias do curso de Biblioteconomia, que executam as atividades do arquivo. O arquivo realiza a Gestão dos Documentos da própria CSC Energia e de mais três empresas do setor elétrico. Os documentos de todas as empresas ficam no mesmo espaço físico, suas caixas são separadas por cor e por estante. O acervo é composto de diversos os tipos de documentos, de todas as áreas das empresas.

Para a execução deste trabalho optou-se por avaliar o serviço de disponibilização de documentos eletronicamente através do GED. Pois, sabe-se que este software é bastante utilizado nas atividades da empresa. Dessa forma, verificar e melhorar o seu desempenho é fundamental para a satisfação de seus usuários.

4 A ANÁLISE

Este capítulo tem como objetivo apresentar os dados coletados nesta investigação e analisar os seus resultados. Ele está dividido em: apresentação das respostas do questionário; matriz de avaliação de processo; sugestões de melhorias e considerações sobre os resultados.

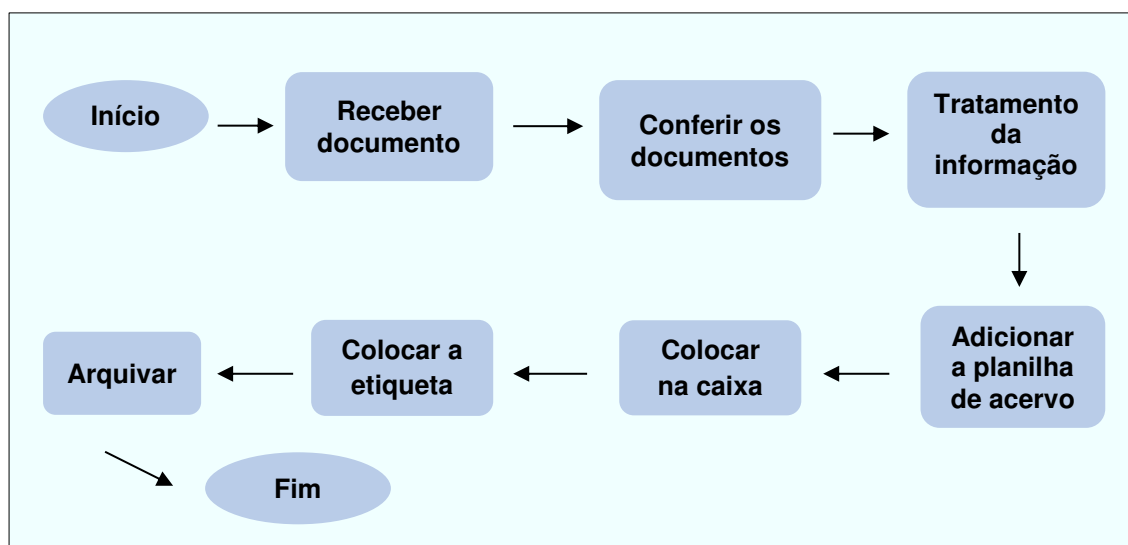
4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

Nesta investigação identificou-se que o arquivo da empresa CSC Energia presta os seguintes serviços:

- Arquivamento de documentos em meio físico.
- Atendimento ao usuário.
- Serviço de referência.
- Tratamento da informação.
- Padronização de documentos.
- Gestão de documentos.
- Gerenciamento eletrônico de documentos.
- Manutenção do software de Gerenciamento eletrônico de documentos – GED.
- Digitalização de documentos.

A partir da definição dos serviços oferecidos pelo arquivo, procurou-se delimitar quais eram os seus principais processos. Definidos os processos, então se realizou o mapeamento dos mesmos. Para uma melhor visualização, no mapeamento, dividiram-se os processos em dois grandes grupos, o primeiro se refere aos documentos em meio físico (Figura 4) e o segundo relaciona o gerenciamento eletrônico de documentos (Figura 5):

Figura 4: Fluxograma do arquivo físico

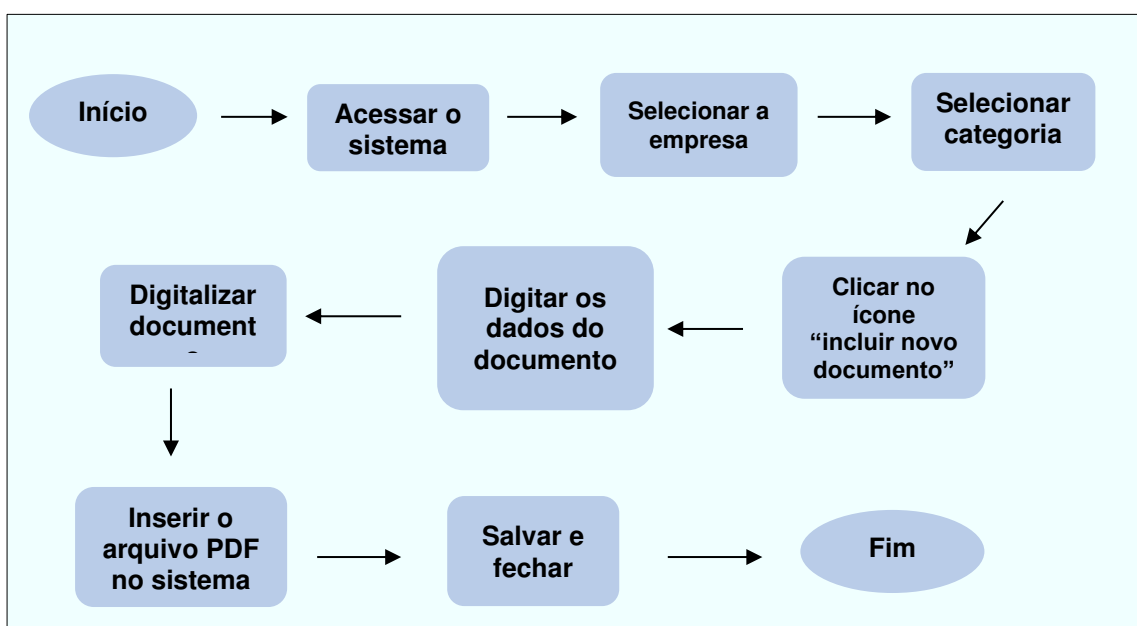


Fonte: Elaborado pela autora (2013).

O fluxograma acima representa os procedimentos pelos quais os documentos passam quando chegam para serem arquivados. Os documentos são adquiridos pelo arquivo por meio de doação dos setores da empresa. Primeiramente, os documentos são conferidos para saber se constam todos os itens e se estão em conformidade com as especificações. Em seguida, os documentos são separados conforme os fundos documentais e então se faz o tratamento da informação. Os novos materiais depois de tratados são adicionados à planilha de controle de acervo. Depois são colocados em caixas arquivo, que são etiquetadas e arquivadas conforme o fundo documental. A partir deste momento, os documentos de arquivo já se encontram disponíveis para consulta em meio físico.

Além de permitir o acesso aos documentos em meio físico, o arquivo também oferece o serviço de gerenciamento eletrônico de documentos. Este serviço permite que os usuários acessem o conteúdo do arquivo diretamente de seus computadores. A Figura 5 apresenta o fluxograma do gerenciamento eletrônico de documentos:

Figura 5: Fluxograma do gerenciamento eletrônico de documentos.



Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Após ser tratado, o documento de arquivo é registrado no GED. O GED é uma ferramenta que gera, controla, armazena, compartilha e recupera informações contidas nos documentos. “É um sistema de gerenciamento capaz de acelerar os processos de recuperação da informação, reduzir custos e impressos, e manter a integridade dos documentos”. (VÉRAS NETO; SILVA; DIAS, 2010, p. 6).

A organização dos documentos no sistema é semelhante ao acervo físico, no entanto, os fundos documentais são chamados de categorias. Ao incluir um novo documento, o arquivista digita os dados principais do documento, tais como: número de série (se possuir), assunto e as palavras-chaves. A última etapa se refere à digitalização do documento e o armazenamento do arquivo eletrônico, que deve estar em formato PDF. No momento em que a informação é salva no sistema, ela já se encontra disponível para consulta no acervo eletrônico.

4.2 APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA COM A BIBLIOTECÁRIA

O arquivo realiza a gestão dos documentos em meio físico, em um arquivo interno e um arquivo externo, e dos documentos eletrônicos no sistema GED. Quanto ao controle da produção de documentos, conforme a bibliotecária responsável “existem meios de controlar a produção de documentos, porém o controle não acontece de fato. Foram criados modelos de padronização dos documentos, porém nem todo mundo segue o modelo”. Então acabam sendo produzidos documentos duplicados, com formatações diferentes e falhas nos números de série. Paes (2004, p. 54) explica que:

O arquivista deve contribuir para que sejam criados apenas documentos essenciais à administração da instituição e evitadas a duplicação e emissão de vias desnecessárias; [...] contribuir para a melhor compreensão e interpretação dos textos; sugerir a criação ou extinção de modelos e formulários.

O controle da produção de documentos também evita que documentos sejam perdidos ou adulterados.

A bibliotecária afirma que o arquivo possui seu próprio plano de classificação, porém não forneceu informações de como ele foi criado. Quanto à aquisição, a bibliotecária assegura que há um controle da entrada de documentos. O controle é feito por meio de um formulário onde consta uma lista de todos os documentos que o usuário está entregando, a data da entrega e a assinatura. Toda a remessa de documentos para o arquivo deve vir acompanhada deste formulário.

O descarte dos documentos segundo a bibliotecária é realizado com base na tabela de temporalidade que foi aprovada pelo CONARQ e com a orientação dos profissionais responsáveis de cada área da empresa. Ela ressalta que a diretoria da empresa “tem certa resistência em jogar fora os documentos que precisam ser descartados”. Mas, a empresa não possui uma comissão de avaliação de documentos.

A bibliotecária explica que o acesso aos documentos é restrito, pois é necessário zelar pelo sigilo das informações. Todos os documentos ficam no mesmo espaço que os outros, no entanto, a consulta ao acervo físico é

controlada pelos profissionais do arquivo. Quanto ao acesso às informações no GED, este é controlado através do perfil de usuário. Ela afirma que “o acesso aos documentos é conforme a função que a pessoa desempenha na empresa. Ela só acessa o que for permitido, se precisar de algum documento fora da permissão, deve ser solicitado diretamente ao arquivo”. Independente do tipo de documento consultado, os usuários não tem permissão para salvar em seu computador.

No que tange o sistema de gerenciamento eletrônico de documentos, a bibliotecária confirma que os documentos eletrônicos têm condições de se manter autênticos ao longo de sua vida útil. Pois, os arquivos que estão disponíveis no sistema estão em formato PDF e não podem ser alterados.

A circulação dos documentos do arquivo, de acordo com a bibliotecária é controlada por meio de “planilha de empréstimo, na qual ao receber o documento, o usuário deve assinar a retirada”. O acesso aos documentos no sistema GED é delimitado pelo perfil do usuário. Os equipamentos e os sistemas disponíveis proporcionam um rápido acesso a informação.

Constatou-se que nem todos os documentos que estão presentes no arquivo físico constam em meio eletrônico. A bibliotecária explica que é porque não existem recursos humanos suficientes. “Então o arquivo deve estabelecer prioridades e disponibilizar os documentos considerados mais importantes, e deixar os outros para algum momento em que houver tempo”.

Segundo a bibliotecária, “é do conhecimento de todos quais são os serviços oferecidos pelo arquivo. O arquivo possui uma instrução normativa onde constam as suas atribuições, suas regras e os procedimentos referentes ao envio de documentos para o arquivamento. Também conta com um manual de procedimentos e manual de utilização do sistema. A instrução normativa está disponível para acesso de todos no GED”.

A bibliotecária relata que a rotatividade de mão-de-obra é um problema para arquivo, pois sua equipe é basicamente composta de estagiários. Estagiários estão ali para aprender, e como não possuem vínculo empregatício,

podem se demitir a hora que bem entenderem. Não se pode estabelecer planos de trabalho em longo prazo. Dessa forma, o arquivo não possui recursos humanos suficientes para a gestão de documentos.

Com relação aos recursos materiais para a gestão de documentos, a bibliotecária diz não haver problemas, ao julgar que estes são suficientes. Quanto aos recursos materiais para o acesso ao sistema, também não há preocupação, pois os usuários acessam de suas próprias estações de trabalho.

Sobre as prioridades referentes à descrição arquivística, segundo a bibliotecária, não existe um programa que estabeleça, as prioridades são decididas em reuniões com a equipe do arquivo, porém as reuniões não tem uma regularidade para acontecer. A bibliotecária ressalta que existe um controle dos procedimentos do arquivo, mas ele não é efetivo porque nem todas as atividades referentes à gestão de documentos são executadas pelos funcionários do arquivo.

4.3 AVALIAÇÃO DE PROCESSOS

A avaliação de processos foi baseada na matriz, conforme descrito na subseção 3.3. Os processos foram confrontados com os indicadores de qualidade, conforme mostra o Quadro 4. Na apresentação dos dados da matriz utilizou-se a legenda representada no Quadro 3.

Quadro 3: Matriz – Avaliação de processos

Processos	INDICADORES DE QUALIDADE					
	IQ-01	IQ-02	IQ-03	IQ-04	IQ-05	IQ-06
Acessar o sistema	Não se aplica	Média	Não se aplica	Não se aplica	Alta	Baixa
Tratamento da informação	Média	Média	Não se aplica	Baixa	Alta	Baixa
Arquivamento	Média	Média	Não se aplica	Baixa	Alta	Baixa

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Quadro 4: Legenda da representação dos dados

Indicadores de qualidade: <ul style="list-style-type: none">• IQ-01 = Informação arquivística• IQ-02 = Acesso• IQ-03 = Atendimento• IQ-04 = Comunicação• IQ-05 = Ambiente e equipamentos• IQ-06 = Processos	Escala de avaliação <ul style="list-style-type: none">• Não se aplica• Baixa = 1, 2• Média = 3, 4, 5• Alta = 6, 7
Processos <ul style="list-style-type: none">• Acessar o sistema• Tratamento da informação= Selecionar o empreendimento e a categoria; incluir novo documento; digitar os dados;• Arquivamento= Digitalizar o documento; colocar o arquivo no sistema; salvar; fechar.	

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Por meio da matriz representada acima, buscou-se analisar o processo de disponibilização de documentos eletronicamente, que é composto dos sub-processos: acesso, tratamento da informação e arquivamento. A análise utilizou-se de indicadores de qualidade e os resultados considerando essa avaliação, serão descritos nos próximos tópicos.

4.3.1 Sub-processo: acessar o sistema

Para avaliar o procedimento de acessar o sistema foram utilizados os indicadores: acesso, ambiente e equipamentos e processos.

Conforme o indicador acesso verificou-se que em certos momentos não é possível acessar o sistema, pois o número de licenças está excedido. Nesse caso o arquivista tem duas alternativas: esperar liberar uma licença ou fazer outra atividade e tentar acessar o sistema mais tarde. A espera afeta o prazo de entrega do trabalho, que pode expirar antes de se concretizar a atividade. Por outro lado, o arquivista pode realizar a atividade gastando menos tempo, mas isso pode comprometer o resultado do trabalho, gerando um produto que não atende exatamente as especificações.

O atraso na entrega ou um produto sem qualidade causam insatisfação no usuário, pois este não terá suas expectativas atendidas. Giansi e Corrêa (1994, p. 83) afirmam que:

Se a avaliação do cliente é função de suas expectativas e de sua percepção do serviço prestado, torna-se importante para o fornecedor do serviço atuar não só na percepção do serviço prestado, mas também na formação das expectativas do cliente.

O arquivista como fornecedor do serviço, deve zelar pela boa prestação do mesmo e influenciar positivamente nas expectativas dos seus usuários. A entrega do serviço deve respeitar o tempo estipulado e o produto do serviço precisar estar em conformidade com o que foi proposto. Para isso é necessário que haja consistência na prestação do serviço. Conforme Santos e Varvakis (2009, p. 77), “um dos maiores problemas em serviços é a falta de consistência, ou seja, a variabilidade no resultado ou no processo é muito grande”. Essas variações na prestação do serviço causam um desconforto no usuário, pois ele não sabe o que pode esperar do serviço, o que afeta a sua confiança no serviço.

4.3.2 Sub-processo: Tratamento da informação

Com relação ao tratamento da informação foram utilizados os indicadores: informação arquivística, acesso, comunicação, ambiente e equipamentos e processos.

Com o indicador informação arquivística identificou-se que existe um fator crítico, que é a execução das atividades referentes à gestão dos documentos por profissionais não especializados. Isto é, o procedimento de cadastro de novos documentos no GED é realizado também por funcionários que não são do arquivo. Sendo assim, a autenticidade, a integridade e a exatidão da informação arquivística ficam comprometidas, pois o documento de arquivo acaba não recebendo o tratamento adequado.

Conforme Schellenberg (2006, p. 313), para realizar a descrição o arquivista “se inteira da procedência, do conteúdo, do arranjo e do valor dos papéis.”. Através desses dados, são criados os instrumentos de busca que servem tanto para recuperar a informação, quanto para facilitar o trabalho do arquivista. Quando a informação é tratada corretamente, o usuário consegue recuperá-la facilmente sem a intervenção do arquivista. Isso lhe confere autonomia para realizar suas pesquisas e poupa o tempo que o arquivista dispensa com atendimento.

Caso a informação não receba o devido tratamento, a recuperação da mesma se torna uma tarefa demorada e difícil. E pode acontecer de a informação nem ser localizada. Nesse caso, o arquivo não consegue entregar a informação solicitada, portanto ele não cumpre a sua função.

Por sua vez, indicador comunicação identificou que há discrepâncias na realização dos procedimentos do serviço. Mesmo entre aqueles procedimentos que são executados pelos profissionais do arquivo, nota-se que nem sempre há um padrão, então o serviço apresenta mais variações do que deveria. Sendo assim Schellenberg (2006, p. 173) afirma que “uma definição das diretrizes e métodos técnicos e profissionais torna-se essencial para que se mantenham os altos padrões do trabalho arquivístico”. O estabelecimento de normas e procedimentos e ainda o uso adequado das funções arquivísticas é requisito fundamental para a qualidade dos serviços do arquivo. O pleno conhecimento das normas e procedimentos, bem como dos serviços e produtos oferecidos, proporciona ao arquivista maior eficiência e eficácia na execução de seu trabalho.

Dessa forma, por meio do indicador processo, percebeu-se que o sub-processo tratamento da informação não é totalmente eficaz e nem eficiente. Não é eficaz, pois o processo acaba não atingindo os objetivos determinados; e não é eficiente, pois necessita ser refeito para corrigir os erros cometidos, empregando mais recursos do que necessário.

O tratamento da informação é uma das atividades mais importantes do arquivo. Assim, entende-se que os problemas apresentados pelo sub-processo tratamento da informação afetam diretamente a qualidade do serviço de disponibilização de documentos eletronicamente, bem como dos outros serviços oferecidos pelo arquivo.

4.3.3 Sub-processo: Arquivamento

O sub-processo arquivamento foi avaliado segundo os indicadores: informação arquivística, acesso, comunicação, ambiente e equipamentos e processo.

Ao avaliar o sub-processo arquivamento, apareceu o problema na digitalização dos documentos. A ideia do documento digitalizado é que ele seja uma cópia fiel do documento físico e que a sua consulta seja rápida. Para isso o arquivo deve conter todos os detalhes do documento original e ter uma boa visualização, ao mesmo tempo precisa ser um arquivo compacto para que o seu *download* seja rápido.

Na empresa existem dois meios de digitalizar os documentos, um é através da impressora multifuncional, que é de uso comum, e o outro é o *scanner* de produção, uso exclusivo do arquivo. A diferença dos arquivos produzidos por ambas as máquinas é grande, tanto em qualidade de imagem, quanto em tamanho do arquivo.

Como foi mencionado no item referente ao tratamento da informação, existem documentos que são cadastrados por funcionários que não são do arquivo, em consequência a qualidade do documento digitalizado por eles é diferente daquele que foi cadastrado pelo arquivista. Dessa forma, não há consistência no produto oferecido aos usuários, o que gera uma insegurança quanto ao serviço prestado. “A consistência na prestação do serviço ajuda a formar uma expectativa no cliente que é coerente com a capacitação do fornecedor em prestar o serviço”. (GIANESI; CORRÊA, 1994, p. 92). Isto é, se o cliente entende como funciona o serviço, ele sabe o que esperar do mesmo.

É importante salientar que o produto da digitalização afeta não apenas a percepção do usuário quanto ao serviço, mas também se reflete nos gastos da empresa. Pois a empresa paga pelo espaço de armazenamento de seus dados no sistema. Dessa maneira, quanto mais espaço os arquivos ocuparem, mais gastos a empresa terá na manutenção do sistema.

O arquivamento é o último processo a ser feito antes de o documento ser disponibilizado para o usuário. É uma fase que precisa de muita atenção do arquivista, pois é o momento que antecede a entrega do produto. Enfim, é o resultado de todo o trabalho do arquivo. Portanto, é preciso que tudo esteja dentro das conformidades para que o usuário receba um produto de qualidade.

4.4 SUGESTÕES DE MELHORIAS

A partir dos problemas detectados nesta investigação, foram sugeridas melhorias a serem realizadas no arquivo da CSC Energia. As mesmas serão descritas nos itens a seguir.

4.4.1 Sub-processo: acessar o sistema

Quanto ao procedimento de acessar o sistema sugere-se que seja realizado um estudo de uso do sistema para averiguar como o mesmo está sendo utilizado. O estudo pode ser fundamentado em relatórios que o próprio sistema tem condições de emitir. A partir dele, podem-se detectar quais são os períodos de maior utilização, quais são os principais usuários, o que é mais acessado. Assim é possível verificar se o número de licenças de uso atende a demanda ou é preciso adquirir mais licenças de uso. Ou se o problema é apenas mau uso do sistema.

4.4.2 Sub-processo: Tratamento da informação

Quanto ao tratamento da informação às sugestões de melhorias estão pautadas em três pontos, que são: gestão de documentos, recursos humanos e normas e procedimentos.

A gestão de documentos eletrônicos deve ser centralizada no arquivo, pois é lá que existem profissionais capacitados e recursos adequados para o tratamento da informação. Entretanto, para que isso seja possível é necessário que a empresa modifique o quadro funcional do arquivo para que fique da seguinte maneira: dois funcionários efetivos e dois estagiários. Acredita-se que de acordo com as atividades que são desempenhadas pelo arquivo, esta quantidade de funcionários consegue atender a demanda.

Entende-se que a falta de recursos humanos é problema crucial para o desenvolvimento das atividades do arquivo. Dessa forma, é imprescindível a contratação de pelo menos mais um funcionário efetivo. Isso diminui consideravelmente a rotatividade e agrega valor ao arquivo, pois ele passa a contar com mais mão-de-obra especializada. Schellenberg (2006, p. 174)

salienta que “para o êxito de qualquer programa de arquivo é essencial um corpo de funcionários com formação profissional”.

Outra sugestão pontual é uma melhor divulgação das normas e procedimentos do arquivo. É necessário que todos os funcionários do arquivo estejam cientes dos produtos e serviços que são oferecidos, conheçam os preceitos arquivísticos e dominem os procedimentos do arquivo. Tudo isso para que possam realizar bem o seu trabalho e atender adequadamente os usuários. Para que isso aconteça, o arquivista pode realizar treinamentos, palestras e incentivar a participação de eventos na área.

4.4.3 Sub-processo: Arquivamento

Quanto ao arquivamento sugere-se que seja feito um controle mais efetivo da digitalização dos documentos. De acordo com a e-Arq Brasil – modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos – (2011, p. 18):

O documento digital apresenta especificidades que podem comprometer sua autenticidade, uma vez que é suscetível à degradação física dos seus suportes, à obsolescência tecnológica de *hardware*, *software* e de formatos, e a intervenções não autorizadas, que podem ocasionar adulteração e destruição. Somente com procedimentos de gestão arquivística é possível assegurar a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais.

A facilidade de acessar um documento pela rede é uma grande vantagem para o usuário e também para o arquivista. Entretanto, sabe-se que existe uma preocupação quanto a autenticidade da informação pesquisada. No caso do documento de arquivo, cabe ao arquivista zelar pela autenticidade e pela integridade da informação disponibilizada. O uso das funções arquivísticas e o controle dos processos servem para que informação entregue para o usuário seja confiável e o seu arquivo digital tenha qualidade.

Ressalta-se que para garantir a qualidade do arquivo digital é importante estabelecer uma configuração ideal do *scanner*, de modo que o arquivo tenha boa visualização e seja o mais compacto possível. Sugere-se vistoria periódica para checar a configuração do *scanner*.

4.4.4 Sugestões de melhorias para o Arquivo

Quanto ao arquivo, sugere-se que seja elaborado um plano de atividades. Primeiramente é preciso que se faça um levantamento dos processos detalhando os serviços e produtos do arquivo e uma definição das principais atividades. Em seguida deve-se estipular datas e prazos para o cumprimento das tarefas. O plano também poderá prever quem irá executar cada uma delas, bem como os resultados esperados ao fim do ano.

Segundo Schellenberg (2006, p. 172), o arquivista “terá que ser um administrador eficiente, capaz de planejar e de dirigir o trabalho do pessoal que lhe é subordinado”. O trabalho no arquivo exige muita organização, portanto é preciso que exista um planejamento cuidadoso. O planejamento visa a execução adequada das atividades do arquivo, bem como o controle das mesmas. Acredita-se que o plano pode auxiliar a resolver problemas pontuais do arquivo e evitar a existência de novos problemas.

4.5 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RESULTADOS

Analisando os dados obtidos com a pesquisa concluiu-se que os maiores problemas do arquivo da CSC Energia, se encontram na falta de recursos humanos, no controle dos processos e na gestão de documentos. A falta de funcionários afeta o andamento do trabalho do arquivo, algumas atividades deixam de ser feitas ou são proteladas até haver tempo para fazer. Os problemas com a gestão de documentos e controle de processos representam grandes falhas no serviço oferecido aos usuários.

Quanto ao GED, a bibliotecária responsável afirma que ele deve ser um “espelho” do arquivo, isto é, os documentos do acervo físico devem estar disponíveis *online*. Entretanto, não funciona dessa maneira. Durante o estágio curricular realizado no arquivo, houve casos de os usuários buscarem documentos no sistema e não existir o documento digitalizado. Nesta situação deduz-se que o serviço apresenta o *Gap 3*. Conforme Pena et al. (2013) o *Gap 3* representa a lacuna entre o verdadeiro serviço prestado e a especificações

Isso significa que o serviço recebido não está de acordo com o que foi especificado. A bibliotecária argumenta que não há condições de digitalizar tudo, portanto se dá preferência aos documentos que são julgados mais importantes. Esse julgamento se baseia nos conhecimentos da mesma com relação a documentos e no que se sabe sobre as atividades da empresa. Entretanto, se o usuário busca um documento que considera importante e não consegue recuperá-lo no sistema, isso mostra que a percepção da bibliotecária é equivocada. E que existe uma inconsistência na prestação do serviço, como por explorou Giansi e Corrêa (1994).

Nesse ponto, verifica-se a ocorrência do *Gap 1* que de acordo com Soares (2012) se trata da lacuna que há entre o que o cliente espera e a percepção da administração sobre as expectativas dos clientes. O arquivista acredita que os documentos que ele disponibiliza no sistema são de fato aquilo que o usuário necessita. No entanto, descobre-se na consulta que existem outros documentos que são igualmente importantes, mas não constam no acervo eletrônico. Nesse caso é preciso que o arquivista conheça melhor as necessidades informacionais dos usuários, para assim poder atendê-los melhor.

Outro problema mencionado sobre a gestão de documentos é a execução de suas atividades por funcionários não especializados. Os documentos não recebem o tratamento adequado. Isso representa uma lacuna (confirmação do *Gap 3*) no serviço porque o mesmo não é executado de acordo com os preceitos arquivísticos, então não atende as especificações. Bellotto (2008, p. 5) complementa que do arquivista depende “a eficácia da recuperação da informação: sua uniformidade, ritmo, integridade, dinamismo de acesso, pertinência e precisão nas buscas, porque terá havido precisão na classificação, avaliação e descrição”. A gestão de documentos é a síntese dos processos do arquivo, dela resulta o seu produto, que é a informação arquivística. Que para ter qualidade precisa passar pelo tratamento adequado.

Com a análise das respostas do questionário observou-se que o controle dos processos é também um problema do arquivo. Entende-se que o controle dos processos existe para garantir que os mesmos sejam executados

corretamente. Também serve para evitar falhas no processo, o que consequentemente evita o acontecimento do *Gap 5*, que conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) é a lacuna existente entre o serviço esperado e o serviço percebido. Para acontecer o *gap 5* é necessário acontecer alguma das outras 4 falhas. Portanto, se forem evitadas as falhas no serviço, o cliente ficará satisfeito.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Resgatando os objetivos propostos para este trabalho, concluiu-se que estes foram atingidos. Identificou-se os serviços do arquivo, bem como o mapeamento dos processos, definiu-se os indicadores de qualidade dos serviços, avaliou-se o arquivo e os seus serviços e sugeriram-se melhorias aos serviços. Com a pesquisa descobriu-se que os principais problemas do arquivo estão centrados três pontos, que são: gestão de documentos, recursos humanos e controle de processos. Sugeriu-se então a modificação no quadro funcional, plano de atividades e a centralização das atividades de gestão de documentos.

Considerando o conhecimento adquirido neste trabalho, conclui-se que um arquivo constitui uma importante ferramenta de suporte informacional às atividades de uma administração. O arquivo oferece subsídios para comprovar a verdade das ações de uma organização, além de auxiliar na elaboração de estratégias e na tomada de decisões, e ainda posteriormente pode vir a contar a história da organização. Entretanto, para que o arquivo possa cumprir a sua função, é necessário que ele ofereça qualidade nos seus serviços.

A qualidade por sua vez, não é fruto de uma atitude isolada, ela é o resultado de um conjunto de ações que visam uma melhoria contínua do produto e/ ou serviço, um conceito em constante mudança. Dessa forma, os esforços para ter e manter a qualidade devem ser incorporados à rotina da organização e estendidos a todos os seus colaboradores. Qualidade agrega valor ao produto, pois confere ao consumidor a confiança de que o mesmo satisfará as suas necessidades.

No contexto estudado, isso se torna possível à medida que o arquivista incorpora à sua rotina, estratégias de gestão. O arquivo com uma visão gerencial tem condições de melhorar o produto entregue e oferecer outros serviços que podem trazer diferencial a organização. A gestão estratégica visa à qualidade desde o processo de criação até a entrega ao consumidor, imprimindo valor aos serviços prestados. Ressalta-se que é fundamental estar

atento às expectativas dos clientes e ao próprio mercado, pois estes são o foco do serviço e é o que faz diferença nos resultados.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

_____. **e-ARQ Brasil**: Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 28 jan. 2014.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **O arquivista na sociedade contemporânea**. In: _____. Arquivos permanentes: Tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2008, p. 200-306.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

BONIN, Graziela. **Gerenciamento eletrônico de documentos: softwares utilizados por duas instituições da administração pública no estado de Santa Catarina**. 2009. 39 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2009.

BRANDÃO, Alini Casemiro. **Aplicando a gestão da qualidade no serviço arquivístico**. Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 28-34, 2011.

BRASIL. **Lei n 8.159, de 9 de janeiro de 1991**: dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from_info_index=11&infoid=100&sid=52>. Acesso em: 03.set.2013.

CARPINETTI, Luiz César Ribeiro. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

COBRA, Marcos. **Administração de marketing no Brasil**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISDF**: Norma internacional para descrição de funções. Tradução de Vítor Manoel Marques da Fonseca. 1 ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2008.

DE MACEDO, Geraldo Majela Ferreira. **Bases para implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos – GED**. Estudo de

caso. 2003. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina.
Disponível em:
<<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/85790/191647.pdf?sequence=1>>

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FANTINI, Sérgio Rubens. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos**: estudo de caso de escolha de soluções. 2001.104f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina,

Florianópolis, 2001.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 8 ed. Curitiba: Positivo, 2010.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GOMES, Paulo J. P. **A evolução do conceito de qualidade**: dos bens manufaturados aos serviços de informação. Cadernos Bad 2. 2004. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/10401/1/GomesBAD204.pdf>>

JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade**. Tradução de João Mário Csillag. 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Saraiva, 2009.

LASTRES, H. M. M. **Informação e conhecimento na nova ordem mundial**. Ciência da Informação, Brasília, v. 28, n. 1, p. 72-78, jan./abr. 1999.

LOVERLOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2002.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. São Paulo: Arquivo do Estado, 2000.

MARSHALL JÚNIOR, Isnard. **Gestão da qualidade**. 2 ed. re e atual. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 5. reimp. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PALADINI, Edson Pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PARASURAMAN, A. ZEITHAML, Valerie A.; BERRY, Leonard L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. The Journal of Marketing, v. 49, n. 41, p. 41-50, 1985.

PENNA, Mileide Moraes; et. Al. **O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, 2013.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. **A teoria dos arquivos e a gestão de documentos**. Perspectiva em ciência da informação, Belo Horizonte, v. 11 n. 1, p. 102-117, jan./abr. 2006.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Salamanca: Nova Enciclopédia, 1998.

SANTOS, Luciano Costa; VARVAKIS, Gregório. **Gestão da qualidade em serviços**. Florianópolis: UFSC, {2009}.

SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUSA, Renato Tarcísio Barbosa de (Org.). **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 3 ed. Distrito Federal: Senac, 2009.

SCHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SOARES, Ana Paula Alves. **Avaliação da qualidade em serviços de arquivo**. 2012. 213 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Curso de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2012.

VÉRAS NETO, César da Nóbrega; SILVA, Márcio Bezerra da; DIAS, Guilherme Ataíde. **Avaliação da implantação do GED nos arquivos da UNIMED/NNE como forma de recuperação da Informação**. Biblionline, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 125-141, 2010.

APÊNDICE A - Questionário para a entrevista.

1 – Há controle sobre a produção de documentos?

() Sim

() Não

2 – Existe controle na aquisição de documentos?

() Sim

() Não

3 – Quanto ao sigilo das informações que constam nos documentos, existe algum cuidado?

() Sim

() Não. Por quê?

4 – O arquivo possui um plano de classificação?

() Sim

() Não

5 – Há controle sobre o descarte de documentos?

() Sim

() Não

6 – O sistema de gerenciamento eletrônico de documentos garante que estes se mantenham autênticos desde o nascimento até o destino final?

() Sim. Quais medidas?

() Não. Por quê?

7 – Há controle sobre a circulação dos documentos?

() Sim. Quais medidas?

() Não. Por quê?

8– Existe algum controle de acesso aos documentos no sistema?

() Sim. Qual?

() Não

9 – Os equipamentos e sistemas disponíveis na organização possibilitam um rápido acesso a informação?

() Sim

() Não. Por quê?

10 – Todos os documentos existentes em meio físico se encontram disponíveis em meio eletrônico?

() Sim

() Não. Por quê?

11 – Os usuários têm conhecimentos sobre os serviços do arquivo?

() Sim

() Não.

12 – Existem normas, procedimentos ou manuais referentes às atividades do arquivo?

() Sim

() Não

13 – Existem instrumentos de pesquisa?

() Sim.

() Não

14 – As normas e procedimentos do arquivo são de conhecimento dos usuários?

() Sim. De que forma?

() Não. Por quê?

15 - Há recursos humanos suficientes para o desenvolvimento do processo de gestão de documentos?

() Sim. Quantos colaboradores atuam no arquivo?

() Não. Por quê?

16 - Existem recursos materiais suficientes para o desenvolvimento do processo de gestão de documentos?

() Sim

() Não. Por quê?

17 - Existem recursos materiais suficientes para que o usuário acesse o sistema?

() Sim

() Não. Por quê?

18 - Existe um programa estabelecendo as prioridades nas atividades de descrição arquivística?

() Sim. Quais?

() Não. Por quê?

19 – Existe algum controle de procedimentos do arquivo?

() Sim. Quais?

() Não. Por quê?